

Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys ravintola-alan henkilöstöpalveluyrityksessä

Anne Suurhasko

Tekijä Anne Suurhasko	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys ravintola-alan henkilöstöpalveluyrityksessä	Sivu- ja liitesivumäärä 53 + 8
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia erään ravintola-alalla toimivan henkilöstöpalveluyrityksen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä. Tutkimuksessa selvitettiin vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä työn sisältöön, asiakasyritysten toimintaan, työnantajayrityksen toimintaan sekä oppimis- ja kehittymismahdollisuuksiin ja urakehitykseen. Lopuksi kartoitettiin yleisimpiä syitä, miksi vastaajat tekevät vuokratyötä. Tulosten perusteella laadittiin kehitysehdotuksia yrityksen käyttöön. Yritys esiintyy tässä työssä nimettömänä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu kirjallisuuteen ja aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Tutkimus tehtiin kvantitatiivista menetelmää käyttäen. Tutkimusjoukko rajattiin ainoastaan yrityksen aktiivisiin työntekijöihin, jotka ovat tehneet vähintään yhden vuoron viimeisen kaksiviikkoisen palkkakauden ajalla. Kyseessä oli kokonaistutkimus, jonka perusjoukko käsitti 550 yrityksen vuokratyöntekijää.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin marraskuussa 2016 internetissä tehtävää Webropol-kyselyä käyttäen. Vastaajien joukossa oli sekä suomalaisia että ulkomaalaisia työntekijöitä, joten kyselystä tehtiin sekä suomen- että englanninkielinen versio. Vastauksia tuli suomenkieliseen kyselyyn 92 ja englanninkieliseen kyselyyn 27. Yhteensä vastauksia tuli 118, ja vastausprosentiksi muodostui 21 %.</p> <p>Kyselyn vastauksia analysoitiin SPSS- ja Excel-ohjelmia käyttäen. Tuloksista kävi ilmi, että vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys oli hyvällä tasolla. Vastaajat olivat etenkin tyytyväisiä työnsä sisältöön ja työnantajayrityksen toimintaan. Taustamuuttujia analysoidessa tyytyväisyyskyselyn tuloksia vasten huomattiin, että ulkomaalaisten työntekijöiden tyytyväisyys oli keskimäärin huonommalla tasolla kuin suomalaisten työntekijöiden. Puutteita ja kehityskohteita löytyi eniten asiakasyritysten toiminnasta. Vastaajat olivat etenkin tyytymättömiä asiakasyritysten tarjoamaan perehdytykseen ja palautteeseen.</p>	
Asiasanat Työtyytyväisyys, tilapäinen työvoima, vuokratyö	

Author Anne Suurhasko	
Degree Programme Bachelor of Business Administration	
The title of thesis Job Satisfaction of a Hospitality Sector Temporary Agency Workers in a Private Employment Agency	Number of pages and appendices 53 + 8
<p>The aim of this thesis is to examine the level of job satisfaction among a pool of temporary workers employed through a private employment agency in the hospitality field. The primary focus is on employees' satisfaction with their individual jobs, their employer, the customer companies as well as satisfaction with opportunities to develop, learn and advance in their career. Finally, the study seeks to understand respondents' motivations behind working as a temporary employee. The company remained anonymous in the study.</p> <p>The theoretical framework of this thesis is based on literature and previously conducted studies of the topic. The study was conducted using quantitative methods. The target group narrowed to consist of only the active employees, who had performed at least one shift during the last two-week period when data collection took place. A total of 550 eligible respondents were found.</p> <p>The material for the study was gathered in November 2016 using an internet-based Webropol-survey. Among the respondents were also foreign employees, so the survey was composed both in Finnish and in English. 118 respondents completed the survey, of which 27 were international. This resulted in a total response rate of 21 %.</p> <p>The answers for the survey were analyzed using SPSS statistic software and Excel. Overall, the results reflect a high level of job satisfaction among respondents. The employees were most satisfied with the job itself and the actions of the employer. Dependencies were analyzed between the background variables and the levels of job satisfaction. The main finding is the difference between job satisfaction of Finnish and foreign employees, foreign employees being less satisfied with their job than Finnish employees. Other areas of improvement discovered through the survey were mostly related to actions of customer companies. Specifically, a desire arose among employees for more feedback and training from customer companies.</p>	
Asiasanat Job satisfaction, temporary work, temporary agency work	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Vuokratyö	3
2.1 Vuokratyö velvoittaa käyttäjäyritystä ja työnantajayritystä	4
2.2 Työelämän murrokset	4
2.3 Vuokratyö Suomessa: sen synty ja historia	5
2.4 Työvoiman vuokraamiseen liittyvä lainsäädäntö	6
2.5 Vuokratyön edut yritysten ja työntekijöiden kannalta	7
2.6 Vuokratyöhön liittyvät ongelmat	9
3 Työtyytyväisyys	12
3.1 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	14
3.2 Työtyytyväisyyden merkitys yrityksen toiminnan kannalta	16
3.3 Työtyytyväisyyden arviointi ja mittaaminen	17
3.4 Vuokratyön luonteen ja erityispiirteiden vaikutukset työtyytyväisyyteen	18
4 Työtyytyväisyystutkimus ravintola-alan henkilöstöpalveluyrityksen vuokratyöntekijöille	21
4.1 Tutkimustavan valinta ja aineiston keruu	21
4.2 Tutkimuksen tekeminen	22
4.3 Käytetyt analysointimenetelmät	23
4.4 Työtyytyväisyyskyselyyn vastanneiden taustatiedot	24
4.5 Tyytyväisyys työhön ja työvuoroihin	27
4.6 Tyytyväisyys asiakasyrityksen toimintaan	30
4.7 Tyytyväisyys työnantajan toimintaan	31
4.8 Tyytyväisyys urakehitykseen	32
4.9 Syyt vuokratyön tekemiseen	34
4.10 Yhteenveto	36
5 Pohdinta	39
5.1 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset	39
5.2 Tutkimuksen luotettavuuspohdinta	45
5.3 Oman tekemisen arviointi	47
Lähteet	49
Liitteet	54
Liite 1. Työtyytyväisyyskysely	54
Liite 2. Saatekirjeet ja muistutusviestit	57
Liite 3. Mann-Whitney U-testi työtyytyväisyysväittämien ja kyselyn kielen välillä	59
Liite 4. Kruskal-Wallis testin tulokset tyytyväisyysväittämien ja työtehtävien välillä	61
Liite 5. Spearmanin korrelaatiokerroin työnantajan suosittelemisen ja työtyytyväisyysväittämien välillä	63

1 Johdanto

Suomen työmarkkinoilla käytetään yhä enemmän ja enemmän vuokratyötä, ja kehitys todennäköisesti jatkuu samansuuntaisena. Vakituiset, monen kymmenen vuoden työsuhteet alkavat olla historiaa, ja työmarkkinoille astuvia nuoria valmennetaan joustavuuteen, ketteryyteen ja pätkätöistä koostuvaan uraan. Nämä muutokset eivät liity ainoastaan taloustilanteen epävarmuuteen, vaan myös teknologian kehitykseen, globalisaatioon ja työmarkkinoiden rakenteen muutokseen. Myös työn merkitys yksilölle muuttuu työmarkkinoilla tapahtuvan sukupolven vaihdoksen myötä. Vuokratyö ei siis ole ohimenevä ilmiö, vaan tulee pysymään suosittuna työmuotona, vaikka taloudellinen tilanne paranisikin. Tämä kehitys tarjoaa yhä kasvavan markkinan henkilöstöpalveluyritysten toiminnalle.

Vuokratyö on useille työntekijöille ensimmäinen väylä työelämään, ja keino kerryttää arvokasta kokemusta. Yrityksille se puolestaan tarjoaa keinon saada lisätyövoimaa joustavasti ja pienellä riskillä. Vuokratyön lisääntyessä vuokratyöntekijöiden asema työmarkkinoilla on kuitenkin herättänyt paljon keskustelua. Esimerkiksi työnantajavelvollisuuksien ja -vastuiden jakautuminen henkilöstövuokrausyrityksen ja asiakasyrityksen kesken asettaa omat haasteensa työsuhteen laadulle. Lisäksi vuokratyön luonne ja kesto tuovat omat rajoituksensa: vuokratyösuhteet ovat usein määräaika- tai osa-aikaisia tai satunnaista keikkatyötä, jossa työajat ja työkohteet vaihtelevat suuresti. Tämä lisää vuokratyöntekijän tuntemaa henkistä kuormittavuutta ja epävarmuuden tunnetta. Lisäksi henkilöstövuokrausalan kova kilpailu asettaa yrityksille paineita pitää työn kustannukset mahdollisimman matalalla.

Henkilöstövuokrausalasta esillä ollut keskustelu on usein melko negatiivisesti sävyttynyttä, ja vallitsevat käsitykset kielteisiä. Kokemukset vuokratyöstä voivat kuitenkin olla hyvinkin erilaisia riippuen siitä, onko kyseessä satunnainen keikkatyö, vai pidempi toimeksianto yhden yrityksen palveluksessa. Myös työntekijöiden taustat ja tavoitteet vaikuttavat; yhdelle vuokratyö on täydellinen keino ansaita toimeentulo joustavasti opiskelujen ohella, kun taas toiselle se on taloudellisesti vaikeassa tilanteessa ainoa vaihtoehto työllistyä. Henkilöstöpalvelualan kilpailun kasvaessa työntekijöiden työtyytyväisyyden varmistaminen on yritysten oman edun mukaista. Tyytymättömät työntekijät voivat helposti vaihtaa toisen alan yrityksen palkkalistoille, sillä toimijoita on monia. Tämä opinnäytetyö tutkii erään alalla toimivan yrityksen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä. Aihe on erittäin ajankohtainen, ja työtyytyväisyyden tutkiminen ja kehittäminen on yrityksen toiminnan kannalta ensiarvoisen tärkeää.

Työn toimeksiantaja on pääkaupunkiseudulla toimiva henkilöstöpalveluyritys. Yrityksen toiminta keskittyy ravintola-alalle, ja asiakkaina toimii useita satoja alan yrityksiä. Yritys tarjoaa palveluinaan henkilöstön vuokrausta lyhyt- tai pitkäaikaiseen työhön, sekä rekrytointipalveluita. Työntekijöille puolestaan tarjotaan joko joustavaa ja vaihtelevaa keikkatyötä, pidempiaikaisia sijoituksia, tai mahdollisesti työllistymistä vakituisesti asiakasyritysten palvelukseen. Työntekijöitä on vuositasolla yli 1400. Yritys on eläkeyhtiönsä kautta tehnyt työtyytyväisyystutkimuksia joka toinen vuosi, mutta henkilöstön nopean vaihtuvuuden takia tutkimuksille olisi käyttöä useamminkin. Yritys esiintyy tässä työssä nimettömänä.

Tämän tutkimuksen päätavoitteena on selvittää, kuinka tyytyväisiä yrityksen vuokratyöntekijät ovat työhönsä. Alatavoitteena selvitetään vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä

- (a) Työnantajayrityksen toimintaan
- (b) Asiakasyritysten toimintaan sekä
- (c) Urakehitykseen ja oppimis- ja kehitysmahdollisuuksiin

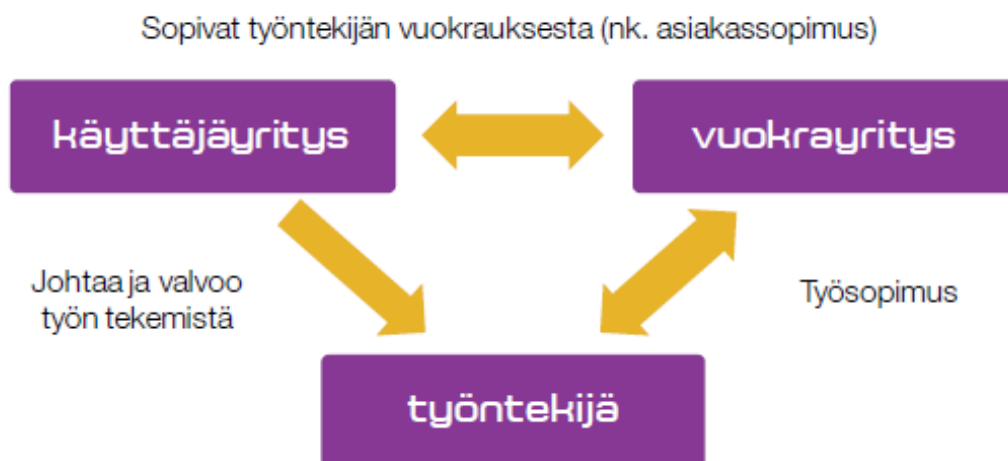
Tutkimus keskittyy nimenomaan vuokratyöntekijöiden näkemyksiin, eikä yrityksen oman ydinhenkilökunnan työtyytyväisyyteen. Lisäksi tutkimusjoukko rajattiin käsittämään ainoastaan aktiiviset vuokratyöntekijät, jotka ovat tehneet vähintään yhden vuoron viimeisen kaksiviikkoisen palkkakauden aikana. Perusjoukon rajaaminen näin mahdollisti kokonaistutkimuksen tekemisen. Tutkimus tehtiin kvantitatiivisin menetelmin Webropol-kyselylomaketta käyttäen. Kysely laadittiin sekä suomeksi että englanniksi, jotta mukaan saatiin myös ulkomaalaistaustaiset työntekijät, joita yrityksen vuokratyöntekijöistä on huomattava osa.

Selvittääkseen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä, ensin on määriteltävä, mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen yleensä. Lisäksi vuokratyösuhteen erityispiirteet ja niiden vaikutus on otettava huomioon. Työn teoriaosuus pyrkii selvittämään näitä taustoja. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa työntekijöille mahdollisuus nimettömänä kertoa mielipiteensä ja tarjota parannusehdotuksia. Tämä on yrityksen kannalta arvokasta tietoa, jota se voi käyttää oman toimintansa kehittämiseen.

2 Vuokratyö

Vakituista ja toistaiseksi voimassa olevaa työsuhdetta kutsutaan tyypilliseksi työsuhteen muodoksi. Työsuhteet, joissa molemmat ehdot eivät täyty, ovat epätyypillisiä työsuhteita, kuten osa-aikaiset ja määräaikaiset työsopimukset, vuokratyö, etättyö ja alihankinta. (Salli 2012, 13.) Tämä opinnäytetyö keskittyy käsittelemään yksinomaan vuokratyötä. Opinnäytetyössä määritellään vuokratyön käsite, käsitellään yhteiskuntarakenteista löytyviä syitä vuokratyön tekemiseen, sen historiaa Suomessa, siihen liittyvää lainsäädäntöä sekä vuokratyön hyviä ja huonoja puolia.

Hietala, Kaivanto ja Schön (2014, 13) määrittelevät työvoiman vuokrauksen järjestelynä, jossa työnantaja siirtää oman työntekijänsä toisen työnantajan käyttöön työskentelemään tämän johdon ja valvonnan alaisena. Vuokratyössä sopimuksen solmii kolme osapuolta: henkilöstövuokrausyritys, vuokratyöntekijä ja käyttäjäyritys. Vuokratyöntekijä on työsuhteessa vuokrausyritykseen, kun taas käyttäjäyritys solmii liikesopimuksen vuokrausyrityksen kanssa henkilöstön käytöstä. Näin käyttäjäyritys saa vuokratyöntekijän työpanoksen ja samalla oikeuden johtaa ja valvoa työntekoa, sekä velvollisuuden tarjota siihen tarvittavat edellytykset. Vuokrausyritys puolestaan saa käyttäjäyrityksen maksaman, vuokraussopimuksessa sovitun korvauksen työntekijän työpanoksen luovuttamisesta, ja pitää huolta siitä vastaan muista työnantajavelvoitteista, kuten palkan ja sivukustannusten maksamisesta.



Kuvio 1. Vuokratyösuhteen osapuolet (Työ- ja elinkeinoministeriö, 5.)

Henkilöstövuokrausyrityksen ja käyttäjäyrityksen välinen sopimus on yksityisoikeudellinen liikesopimus, eikä siihen sovelleta työlainsäädäntöä. Henkilöstöpalveluyritysten liitto on

laatinut sopimusehdot henkilöstövuokraukseen ja rekrytointiin, joita se suosittelee liitettäväksi asiakassopimukseen. Ehdoissa määritellään sopimusprosessin kulku, sopija-osapuolten velvollisuudet, sopimuksen voimassaolo ja vahingonkorvaus. Sopimusehtojen avulla selkeytetään vastuunjakoa ja pelisääntöjä sopimusosapuolten välillä, jolloin riitatilanteilta ja epäselvyyksiltä voidaan välttyä. (Salli 2012, 111.)

2.1 Vuokratyö velvoittaa käyttäjäyritystä ja työnantajayritystä

Vuokratyösuhde tuo velvollisuuksia sekä käyttäjäyritykselle että työnantajayritykselle. Virallisena työnantajana henkilöstövuokrausyrityksen on huolehdittava työntekijän palkanmaksun lisäksi vuosiloman kertymisen seurannasta, sen myöntämisestä ja lomapalkan maksamisesta, työterveydenhuollon järjestämisestä, työsopimuksen ja -todistuksen laatimisesta sekä työturvallisuuden yleisestä toteuttamisesta, kuten ammattitaidon varmistamisesta ja tapaturmavakuutuksista. Käyttäjäyrityksen pitää puolestaan huolehtia työnantajan työnjohto- ja valvontavelvollisuuksista sekä työn tekemiseen ja järjestelyihin liittyvistä asioista. Näitä velvollisuuksia on mm. perehdytys, työturvallisuus työpaikalla sekä työaikajärjestelyt kuten tauotus ja ruokailun mahdollisuuden järjestäminen. Lisäksi käyttäjäyritys on velvollinen toimittamaan henkilöstövuokrausyritykselle työn vaatimuksiin ja tarvittavaan koulutustasoon liittyvät tiedot jo ennen työn aloitusta, sekä työtodistukseen tarvittavat tiedon työntekijän työtaidosta ja käytöksestä. (Salli 2012, 105-106.)

Vuokratyö haastaa perinteisen työoikeudellisen näkökulman, jonka mukaan työsopimus solmitaan kahden osapuolen, työnantajan ja työntekijän välillä. Tämän takia se luo hajanaisen ja vaikean kokonaisuuden, johon liittyy työoikeudellisia ongelmia, mutta josta ei ole vielä syntynyt luotettavaa oikeuskäytäntöä. (Elomaa 2011, 18.) Henkilöstövuokraukseen liittyy usein myös muita palveluita kuin pelkkä työvoiman vuokraaminen. Henkilöstöpalveluyritysten liiton (HPL) mukaan alan yrityksen tarjoavat edellä kuvatun henkilöstövuokrauksen lisäksi myös muita palveluita, kuten rekrytointia, ulkoistamista ja alihankintaa sekä suorahakuja.

2.2 Työelämän murrokset

Viime vuosikymmenten poliittiset, taloudelliset ja ympäristölliset muutokset ovat sekä kansallisesti että globaalisti vaarantaneet käsityksen työstä. Tämä tarkoittaa, että työntekijän näkökulmasta työnteon olosuhteet ovat epävarmempia, ennustamattomampia ja niihin liittyy suurempi riski kuin aikaisemmin. Tämä usein heikentää työntekijän ja työnantajan välistä suhdetta ja kasvattaa turvattomuuden tunnetta. Elinkeinoelämän Valtuuskunnan vuonna 2010 tekemän arvo- ja asennetutkimuksen mukaan yli 70% suomalaisista on sitä

mieltä, että nyky-yhteiskunnassa ei voi elää turvallisin mielin, sillä työpaikan ja toimeentulon saattaa menettää yhtäkkiä. Ei siis ihme, että suomalaisen nuorison käsitys työmarkkinoista muokkautuu uutisten ja yleisen negatiivisen keskustelun myötä. Vaikka monilla olisiikin haaveena vakituinen työ, tässä tilanteessa kannattaa vastaanottaa se työ minkä saa. Tämä selittää osaltaan vuokratyön suosiota. (Haavisto 2010, 10; Kossek, Lirio & Valcour 2014, 297.)

Perinteinen suomalainen näkemys työstä yhteiskunnallisena velvoitteena ja itseisarvon mittarina on jäämässä taka-alalle sukupolven vaihdoksen myötä. Vanhemmat työssäkäyvät ikäryhmät korostavat yhä työn moraaliin liittyviä tekijöitä puhuttaessa työn merkityksestä; työntöön yhteiskunnallista velvollisuutta, sen itseisarvoa sekä yhteiseksi hyväksi toimimista. Nuorille työ merkitsee enemmän mahdollisuutta toteuttaa itseään: omaa ammatillista osaamistaan, osaamispääoman kartuttamista ja onnistumisen kokemuksia työssä. Lisäksi nuoret suhtautuvat omaan vapaa-aikaansa intohimoisemmin. (Haavisto 2010, 35.)

Manka (2012, 22) esittelee samanlaista sukupolvien välistä jaottelua työn merkityksen muuttajana. Suuret ikäluokat (1946–1960 syntyneet) näkevät työn keskeisenä omanarvontunnon määrittelijänä. Tätä sukupolvea kuvaavat korkea työmoraali, työteliäisyys ja pärjäämisen eetos. Nykyään vallitsevat johtamisperiaatteet ja yrityskulttuuri ovat pitkälti suurten ikäluokkien rakentamia. X-sukupolvi (1961–1979 syntyneet) puolestaan arvostavat työssä hyviä etenemis- ja kouluttautumismahdollisuuksia sekä hyvää palkkaa. Y-sukupolvelle (1980- syntyneet) harrastukset ja itsensä toteuttaminen menevät usein työn edelle. Tämä kehitys kuvaa työn merkityksessä tapahtunutta muutosta; mitä nuoremista ikäluokista on kyse, sitä pienemmän merkityksen työ saa elämässä.

Yhteiskunnasta löytyy siis monia syitä vuokratyön määrän kasvulle. Työntekijän näkökulmasta kuitenkin moni saattaa tehdä vuokratyötä pakosta. Henkilöpalveluyritysten liiton vuonna 2016 suorittaman vuokratyötutkimuksen mukaan 49% vastaajista (N=6484) ilmoittivat tärkeimmäksi vuokratyön tekemisen syyksi sen, että muuten he saattaisivat olla ilman työtä.

2.3 Vuokratyö Suomessa: sen synty ja historia

Henkilöstön vuokraus ja välitys alkoivat Suomessa liiketoimintana 1960-luvulla metalli- ja rakennusallalla, telakoilla ja työmailla alan työvoimavoimavarojen takia. Nopeasti kuitenkin huomattiin sääntelyn olevan tarpeen, sillä joidenkin henkilöstövuokrausyritysten todettiin

jättävän eläke- ja sosiaalimaksuja ja jopa veroja maksamatta. Vuonna 1985 henkilöstövuokrauksesta tehtiin luvanvaraista toimintaa, jotta palkka- ja työsuhdemääräysten kiertäminen saataisiin estettyä. Samalla henkilöstövuokrauksen sääntöihin lisättiin ehto tilapäisen ja lyhytaikaisen työn tarpeesta. Sääntelyä ruvettiin kuitenkin purkamaan seuraavalla vuosikymmenellä, ja luvanvaraisuus korvattiin vuonna 1994 uudella työvoimapalvelulailla. (Haapala 2016, 102.)

Elinkeinon vapautuminen ja sääntelyn purkaminen saivat vuokratyön virkoamaan ja se alkoi levitä myös muille aloille. Työoikeudellinen säännöstö oli kuitenkin vielä erittäin puutteellinen, eikä työehtosopimuksia juurikaan ollut. Tämä aiheutti kiistaa palkansaajajärjestöjen kanssa, sillä vuokratyöalan yritykset onnistuivat taas välttämään eräitä työoikeudellisia säännöksiä, jotka olivat voimassa muilla aloilla. Esimerkiksi vasta vuonna 1999 laki muuttui siten, että myös hyvin lyhytaikaisista työsuhteista työnantaja on velvollinen maksamaan eläke- ja sosiaaliturvamaksut. Tätä ennen lyhyitä työsuhteita ketjuttamalla henkilöstövuokrausalan työnantajat pystyivät välttymään lakisääteisiltä maksuilta. Lakipykälä, joka toi henkilöstövuokrausyritykset työehtosopimusten piiriin, lisättiin vuonna 2001. Vuokratyövoiman käyttö kasvoi voimakkaasti 1990-luvun laman aikana, mutta suurin kasvu on ollut 2000-luvulla. (Elomaa 2011, 26; Haapala 2016, 102.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2014 vuokratyöntekijöitä oli keskimäärin 29 000 henkeä. Vuokratyöntekijöiden määrä on vuosina 2010–2014 pysytellyt noin 27 000–29 000 hengessä, mikä on noin prosentin verran kaikista 15–74 vuotiaista palkansaajista. Eniten vuokratyövoimaa käytettiin tukku- ja vähittäiskaupassa, toiseksi eniten teollisuudessa ja kolmanneksi majoitus- ja ravitsemustoiminnassa.

2.4 Työvoiman vuokraamiseen liittyvä lainsäädäntö

Suomessa ei ole toistaiseksi katsottu tarpeelliseksi säätää vuokratyölle erityisesti sitä koskevaa omaa lainsäädäntöä. Sen sijaan henkilöstövuokrausyrityksen ja vuokrattavan työntekijän väliseen sopimukseen sovelletaan yleistä työlainsäädäntöä samoin kuin muihinkin työsuhteisiin. Eräisiin lakeihin, kuten työsopimuslakiin ja työturvallisuuslakiin, on kuitenkin lisätty erityisesti vuokratyötä koskevia säännöksiä. Kansainvälisesti verrattuna Suomessa on vain vähän vuokratyötä koskevaa erityislainsäädäntöä. (Hietala ym. 2014, 25.)

Vuokratyön ehdoista sovitaan henkilöstövuokrausyrityksen ja työntekijän välisellä työsopimuksella, kuitenkin noudattaen laissa määriteltyjä vähimmäisehtoja. Työsopimuslain 2 luvun 9§ sisältää vuokratyöstä erityisen säännöksen, joka määrittää Suomessa tehtävän

vuokratyösuhteessa tehdyn työn ehdot. Henkilöstöä vuokraavan yrityksen on noudatettava itseään koskevaa työehtosopimusta, kuten muidenkin työehtosopimusten piirissä olevien työnantajien. Käytännössä kuitenkin suurin osa vuokratyöalasta on ilman työehtosopimusta, sillä niitä on laadittu vain muutama. Jos henkilöstövuokrausyritys ei ole sidottu työehtosopimukseen, eikä ole velvollinen noudattamaan yleissitovaa työehtosopimusta, työnantajaa silti sitoo käyttäjäyritystä koskeva työehtosopimus. (Elomaa 2011, 89-90; Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Vuokratyösuhteet ovat usein osa-aikaisia ja määräaikaisia. Vuokratyösuhteen määräaikaista suutta koskevat samat lait, kuin tavallistakin työsuhdetta, jolloin määräaikaaisuuteen on oltava lainmukainen peruste. Usein vuokratyössä määräaikaisuus perustetaan käyttäjäyrityksen tilauksen keston. TSL:n 2 luvun 9a §:n mukaan vuokratulla työntekijällä on oikeus samoihin palveluihin ja yhteisiin järjestelyihin kuin käyttäjäyrityksen työntekijöillä. Käyttäjäyrityksellä ei kuitenkaan ole velvollisuutta tarjota taloudellista tukea näihin palveluihin, joten käytännössä esimerkiksi työpaikkaruokailu saattaa olla vuokratyöntekijöille kalliimpaa kuin käyttäjäyrityksen omille työntekijöille. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 8-9; Haapala 2016, 101.)

2.5 Vuokratyön edut yritysten ja työntekijöiden kannalta

Vuokratyö on monessa suhteessa hyödyllistä sekä käyttäjäyrityksen että työntekijän kannalta. Työmarkkinoille saadaan henkilöitä, joilla saattaa muuten olla vaikeuksia saada vakituista työtä, esimerkiksi uransa alussa olevat työntekijät pääsevät usein vuokratyön kautta kerryttämään arvokasta työkokemusta. Vuokratyön kautta voi myös tarjoutua mahdollisuus työllistyä vakituiseen työsuhteeseen käyttäjäyritykselle. Lisäksi sellaiselle työntekijälle, joka ei edes halua vakituista työtä, vuokratyö tarjoaa joustavan keinon toimeentuloon. Työntekijän kannalta vuokratyön joustavuus sekä työaikojen ja -paikkojen valinnan vapaus ovat merkittävimpiä vuokratyön etuja. Lisäksi vuokratyö on oiva keino lisäänsion saamiseen esimerkiksi opiskelujen, eläkkeen tai toisen osa-aikaisen työn ohella. (Hietala ym. 2014, 19-20.)

Vuokratyö on myös hyvä väylä ulkomaalaistaustaisille maahanmuuttajille kotoutua suomalaiseen työelämään. HPL:n mukaan noin viidennes, eli 19%, vuokratyöntekijöistä oli ulkomaalaistaustaisia vuonna 2014. Samana vuonna ulkomaalaistaustaisista työntekijöistä noin neljä prosenttia teki vuokratyötä, kun suomalaisista työntekijöistä vuokratyöntekijöitä oli yksi prosentti. Suomalaisista vuokratyöntekijöistä suurin osa oli perusasteen koulutuksen suorittaneita, mutta ulkomaalaisista työntekijöistä löytyi kaikkia koulutusasteen suorittaneita. Vuokratyön kautta maahanmuuttajat voivat kerryttää arvokasta työkokemusta

sekä mahdollisesti kehittää suomen kielen taitojaan, mikä auttaa yhteiskuntaan kotoutumisessa.

Monet organisaatiot pyrkivät nykyajan muuttuvassa toimintaympäristössä äärimmäiseen joustavuuteen ja kaikkien resurssien optimaaliseen hyväksikäyttöön. Käyttäjäyritykselle vuokratyö tarjoaa tähän keinon: mahdollisuuden saada lisätyövoimaa joustavasti ja nopeasti sesonkien ja ruuhkahuippujen mukaan. Nykyään yritysten on mahdollista vuokrata työntekijä muutamiksi päiviksi tai jopa tunneiksi kerrallaan, ja heti tarpeen loputtua vuokrauksen voi myös lopettaa. (Viitala 2007, 185.)

Joskus yrityksen kannalta saattaa olla kannattavampaa teettää satunnaisia ja tilapäisiä työtehtäviä ulkopuolisen työvoiman avulla, kuin palkkaamalla omaa henkilökuntaa. Rekrytointi vie aina aikaa ja resursseja, jolloin yritys voi arvioida helpommaksi käyttää henkilöstövuokrausyrityksen palveluita. Erityisesti pienillä yrityksillä voi olla korkea kynnys rekrytoida omaa henkilökuntaa, sillä sen mukana tulee vastuu työ- ja sosiaaliturvasta, sekä tarve henkilöstöhallinnolle. Vuokratyötä teettämällä voidaan myös välttää oman henkilöstön liika kuormittaminen ja ylitöiden teettäminen. Työvoiman tarpeen vaihtelut voidaan tasoittaa vuokrattua työvoimaa käyttämällä, jolloin paineet henkilöstön lisäämiseen ja vähentämiseen eivät osu omiin työntekijöihin. (Elomaa 2011, 15-16; Hietala ym. 2014, 21.)

Yritys saattaa turvautua vuokratyövoimaan myös siksi, että tarvittavaa osaamista ei oman henkilökunnan keskuudesta löydy. Kyseinen erityisosaaminen saattaa olla yrityksen toimintastrategian ulkopuolella, jolloin tarvetta oman henkilökunnan kouluttamiselle ei ole. Erityisesti projektiluontoisiin ja tilapäisiin erityisasiantuntijuuden tarpeisiin ulkopuolisen työvoiman käyttö on yrityksen kannalta helppo ja vaivaton ratkaisu, joka ei myöskään uhkaa sen omia työntekijöitä. (Elomaa 2011, 16; Hietala ym. 2014, 21.)

Vaikka vuokratyöntekijöiden heikoista työoloista tehdään yhä usein ilmoituksia ammattiliitoille, alan kova kilpailu on parantanut työntekijöiden asemaa. Huono kohtelu saa työntekijät vaihtamaan kilpailevan yrityksen palvelukseen, sillä määräaikaisten ja tarvittaessa töihin kutsuttavien vuokratyöntekijöiden kohdalla vaihtaminen on helppoa. Myös asiakasyrityksillä on markkinoilla yhä enemmän vaihtoehtoja. Henkilöstöpalveluyrityksille on tärkeää pitää hyvät työntekijät itsellään, sillä jos heillä ei ole tarjota päteviä työntekijöitä eteenpäin, liiketoiminta kärsii nopeasti. (Kivioja, 2016.)

Viitala (2007, 185-186) tuo myös esille uuden liiketoimintamuodon ja työpaikkojen syntymisen henkilöstövuokrauksen kautta, jolloin hyötyjä tulee koko yhteiskunnan kannalta.

Henkilöstövuokrauksen tarpeen kasvu luo uutta liiketoimintaa, ja uusia yrityksiä perustetaan vastaamaan tarpeeseen. HPL tuottaa tutkimuksia ja tilastoja alansa yritysten kasvusta. Viimeisimmän raportin mukaan 19 suurimman henkilöstöpalveluyrityksen yhteenlaskettu liikevaihto henkilöstövuokrauksen osalta oli vuoden 2016 lokakuussa 17,4 % edellisen vuoden vastaavaa ajankohtaa suurempi. Henkilöstövuokrausliiketoiminnan kasvu osoittaa, että yhteiskuntamme on hyväksymässä henkilöstövuokrauksen sekä yritystoimintana että keinona toimeentuloon. Tämä kehityssuunta tulee perusteellisesti muuttamaan käsityksemme siitä, mikä on ”normaalia” työtä. (Galais, Garsten & Koene 2014, 2.)

2.6 Vuokratyöhön liittyvät ongelmat

Tyytymättömyys työmarkkina-asemaan on suhteellisen yleistä vuokratyöntekijöiden keskuudessa. Usein vuokratyötä tehdään ainoastaan, koska vakituista työtä ei ole saatavilla, jolloin tyytymättömyys on odotettavissa. Lisäksi vuokratyöntekijät saattavat tuntea itsensä toisarvoisiksi vakituisiin työntekijöihin verrattuna. Syynä tähän on esimerkiksi vaikuttamis-, kehittämis- ja osaamismahdollisuuksien koettu puute. Käyttäjäyritykseen mentäessä työntekijän on tehtävä itselleen osoitettua työtä, eikä työn sisältöön, tahtiin, järjestykseen ja menetelmiin voi juurikaan vaikuttaa. Lisäksi vuokratyöntekijät pääsevät harvemmin osalliseksi työnantajan kustantamiin koulutuksiin, virkistystoimintaan ja ateriatukeen. (Haapala 2016, 107.)

Vuokratyötä tehdessä tyytymättömyyttä usein lisää siihen liittyvä epävarmuus. Vuokratyöntekijät kokevat usein pelkoa työsuhteiden jatkuvuudesta sekä vuorojen määrän riittävyydestä tulevaisuudessa. Lisäksi tärkeä työyhteisön tuki ja pysyvät työkaverit puuttuvat, etenkin jos vuokratyöntekijän työnkuvaan kuuluu usein vaihtuvat työntekopaikat. Työntekijän kannalta perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää, mutta usein käyttäjäyrityksissä sen laatu vaihtelee suuresti. Nämä tekijät lisäävät vuokratyön henkistä kuormittavuutta. (Hietala ym. 2014, 22-23.)

Viitalan ja Kantolan (2016, 156) tekemän tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijöiden käyttö voi olla haitallista yksittäisen työntekijän lisäksi myös koko organisaation sosiaalisen pääoman kehittymiselle. Vuokratyön väliaikainen luonne aiheuttaa eriarvoisuutta ja kireyttä työntekijöiden välisiin sosiaalisiin suhteisiin. Työyhteisön ja hyvän työskentelyilmapiirin kehitys kärsii vuokratyön käytön myötä, ei ainoastaan lyhyiden työsuhteiden ja suuren vaihtuvuuden takia, vaan myös vaihtuvien sosiaalisten identiteettien takia. Tiimien ja työporu-

koiden muodostuminen ja hitsautuminen vievät aikaa, ja vaihtuvat vuokratyöntekijät häiritsevät niiden kehittymistä. Vaikka vuokratyöntekijä olisikin yhdessä käyttäjäyrityksessä pitkään, ero vakituisten ja vuokrattujen työntekijöiden välillä on silti aina selvä.

Vuokratyön teettämiseen liittyy epävarmuutta myös käyttäjäyritykselle. Käyttäjäyrityksen kannalta ongelmia saattaa ilmetä vuokratyöntekijöiden osaamisessa ja sitoutumisessa. Vuokratyöntekijöiden suhde käyttäjäyritykseen on hyvin erilainen kuin vakituisten työntekijöiden suhde työnantajaansa. Siinä missä vakituinen työntekijä voi nähdä antamansa työpanoksen lisäämisen tuovan myös lisää palkintoa, ja näin motivoitua yrittämään enemmän, vuokratyöntekijälle tätä mahdollisuutta ei käyttäjäyrityksessä välttämättä ole. Tällöin vuokratyöntekijä saattaa laskelmoida omaa työpanostaan, ja tehdä ainoastaan sen mitä hänen kuuluu tehdä. Mikään ylimääräinen vaivannäkö ei tuo lisää palkintoa, ja muutenkin vuokratyöntekijä saattaa olla ulkopuolella monista vakituisten työntekijöiden nauttimista työsuhte-eduista, joten mikä motivoisi häntä ylittämään odotuksia? Vuokratyöntekijöiden sitouttaminen työn tekopaikkaan on hankalaa, ja lisäksi vuokratyöntekijöiden jatkuva vaihtuminen vaatii ainaista perehdyttämistä, mikä vie resursseja ja alentaa työn tuottavuutta. (De Gilder 2014, 118-119; Hietala ym. 2014, 23.)

Lain mukaan työnantajalla on taloudellisista ja tuotannollisista syistä työntekijöitä irtisanottuaan takaisinottovelvollisuus, jos vastaavia tehtäviä avautuu yrityksessä irtisanomisajan aikana tai sen jälkeen. Lähtökohtaisesti tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa irtisanottu työntekijä tulisi takaisin yritykseen uuteen työsuhteeseen. Vuokratyöntekijä ei kuitenkaan ole työsuhteessa työnantajaan, vaan henkilöstövuokrausyritykseen. Siispä työnantajan käyttäessä vuokratyövoimaa tai alihankintaa, se voi käytännössä kiertää takaisinottovelvollisuutensa. Vastaavia tapauksia on tuotu myös oikeuden eteen, mutta vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan uudella työntekijällä tarkoitetaan työsuhteeseen palkattua työntekijää, jolloin vuokratyöntekijän lyhytaikaista palkkaamista ei katsota takaisinottovelvollisuuden laiminlyömiseksi. Työehtosopimukseen on kuitenkin lisätty ehtoja jotka rajoittavat ulkopuolisen työvoiman käyttöä, jotta työntekijöiden oikeusasemaa vastaavissa tilanteissa saataisiin vahvistettua. (Salli 2012, 112.)

Käyttäjäyrityksen työntekijöiden kannalta vuokratyön käyttö voi siis muuttua uhaksi edellä kuvatussa tilanteessa, kun vuokratyövoimalla aletaan korvata omaa yrityksen omaa henkilöstöä. Taloussuhdanteen huonontuessa vakituksia työntekijöitä saatetaan irtisanoa, ja työtä teettää joustavan vuokratyövoiman avulla. Vakituksia työntekijöitä kuitenkin suojaa työsopimuslain mukainen oikeusturva, jolloin irtisanominen ei ilman perustetta ole mahdollista. On uhka todellinen tai ei, pelkästään sen tunne saattaa aiheuttaa vaikeita kiistatilanteita työpaikalla. Sekä vakituiset että vuokratut työntekijät pyrkivät ainoastaan turvaamaan

omat intressinsä työpaikalla, mutta joskus ne saattavat olla ristiriidassa keskenään. (Elo-
maa 2011, 17.)

Vuokratyön pitäisi olla luonteeltaan väliaikaista, mutta Haapalan (2016, 108) sekä Viitalan (2007, 193) mukaan näin ei ole: vuokratyöntekijät eivät tee tilapäistä, uutta tai ylimääräistä työtä, vaan pysyviä työtehtäviä, jotka uusien työntekijöiden palkkaamisen välttämiseksi teetetään vuokratyövoimalla. Lisäksi vuokratyöntekijät kokevat usein itsensä työyhteisön ulkopuoliseksi ja tekemänsä työn merkityksettömäksi. Vuokratyö ei myöskään ole askel vakituisen työsuhteeseen, sillä vain murto-osa vuokratyötä tekevistä palkataan suoraan käyttäjäyrityksen palvelukseen.

Vaikka edellä mainittiin henkilöstöpalvelualan kovan kilpailun vaikuttavan positiivisesti vuokratyöntekijöiden asemaan, sillä on myös päinvastainen vaikutus. Goudswaard ja de Leede (2014, 58) toteavat henkilöstövuokrausyritysten ja heidän asiakkaidensa välisten suhteiden keskittyvän lähinnä lyhytnäköiseen strategiseen toimintaan, jossa mahdollisimman joustavaa palvelua tarjotaan mahdollisimman alhaiseen hintaan. Tällöin henkilöstövuokrausyrityksellä on paine pitää työvoiman kustannukset mahdollisimman matalalla, jotta asiakasyritykset eivät vaihtaisi toiseen markkinoilla toimivaan, työvoimaa alhaisempaan hintaan tarjoavaan yritykseen. Esimerkiksi työhyvinvoinnin kehittämiseen saattaa olla vaikea löytää resursseja, kun kustannukset pyritään pitämään mahdollisimman alhaalla.

3 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyyttä ilmiönä ja sen teoriaa on tutkittu jo vuosikymmenten ajan. Tässä luvussa esitellään tärkeimpiä työtyytyväisyyteen liittyviä teorioita sekä määritellään sen käsitettä tarkemmin. Lisäksi avataan tärkeimpiä työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä teorian ja aiheesta tehtyjen tutkimusten pohjalta. Alaluvuissa käsitellään ensinnäkin työtyytyväisyyden merkitystä liiketoiminnan kannalta, työtyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen vaikuttavia seikkoja sekä työtyytyväisyyden mittaamista. Lopuksi käydään läpi työtyytyväisyyttä nimenomaan vuokratyön kannalta, ja mitä erityisiä työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja vuokratyöhön liittyy.

Tunnetuimpia työtyytyväisyyden teorioista on Locken (1976, 1300) päämääräteoria, jonka mukaan työtyytyväisyys määrittyy yksilön työlleen asettamien tavoitteiden ja henkilökoh- taisten päämäärien sekä työn todellisten mahdollisuuksien ja päämäärien saavuttamisen erotuksena. Myönteinen tunnetila syntyy, kun yksilö arvioi saavuttaneensa itselleen aset- tamansa päämäärät, ja on sen seurauksena tyytyväinen työhönsä. Päinvastoin, kun nämä päämäärät ovat syystä tai toisesta saavuttamattomissa, yksilö on tyytymätön työhönsä. Tavoitteet on helpompi saavuttaa, jos ne ovat haastavia, mutta eivät ylitsepääsemättömiä, sekä selkeästi muotoiltuja.

Toinen tunnettu ja laajasti siteerattu teoria on Herzbergin kaksifaktoriteoria. Sen mukaan työtyytyväisyyteen vaikuttavat työtyytyväisyyttä heikentävät hygieniatekijät sekä työtyyty- väisyyttä parantavat motivaatiotekijät. Hygieniatekijät ovat työntekijän ulkoiseen ympäris- töön liittyviä tekijöitä, kuten johto ja hallinnolliset käytännöt, ihmissuhteet työpaikalla, fyysi- set työolot, palkka ja edut sekä turvallisuuden tunne. Huonosti hoidettuna nämä tekijät ai- heuttavat työtyytymättömyyttä, mutta sama ei välttämättä päde tilanteen ollessa päinvas- tainen. Hygieniatekijöiden ollessa optimaalisia, ne eivät aiheuta voimakasta työtyytyväi- syyttä, vaan ainoastaan poistavat aiheutta tyytymättömyydelle, ja aikaansaavat neutraalin tunteen. Nämä tekijät on tärkeää saada yrityksessä kuntoon, jos työtyytymättömyys halu- taan poistaa. (Herzberg, Mausner & Snyderman 1959, 111-113).

Työtyytyväisyyttä luo Herzbergin ym. (1959, 114) mukaan työn ulkoisten puitteiden sijaan työhön itsessään liittyvät seikat. Nämä motivaatiotekijät auttavat yksilöä tyydyttämään it- sensä toteuttamisen tarpeen. Motivaatiotekijöitä ovat esimerkiksi vastuu, mielenkiinto työ- hön ja työtehtäviin, arvostuksen ja tunnustuksen saaminen muilta, ylenemismahdollisuu- det sekä omien kykyjen kehittyminen. Kaksifaktoriatorian pohjana on, että työtyytymättö- myyden vastakohtana ei ole työtyytyväisyys, vaan tyytymättömyyden puute. Tämä kaksi-

ulotteisuus on myös saanut osakseen kritiikkiä, sillä useiden tutkimusten myötä on todettu, että samat tekijät, jotka Herzberg jaottelee hygienia- ja motivaatiotekijöiksi, vaikuttavat selvästi sekä työtyytyväisyyteen että -tyytymättömyyteen (Miettinen 2006, 278).

Hygieniatekijät	Motivaatiotekijät
<ul style="list-style-type: none"> •Ulkoisia tekijöitä •Huonosti hoidettuina lisäävät työtyytymättömyyttä •Esim. johto, ihmissuhteet, palkka, fyysiset työolot 	<ul style="list-style-type: none"> •Liittyvät työhön itsessään •Lisäävät työtyytyväisyyttä •Esim. vastuu, tunnustus, kehittämis- ja ylenemismahdollisuudet

Kuvio 1. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät Herzbergin kaksifaktoriteorian mukaan

Työtyytyväisyyden voi siis määritellä tunnetilaksi, joka muodostuu niistä kokonaisvaltaisista asenteista, joita työntekijällä on työtään tai sen osia kohtaan. Mitä enemmän tietoa ja kokemusta työntekijä kerryttää työstään, sitä vahvemiksi asenteet muodostuvat. Sekä hyvät että huonot kokemukset vaikuttavat näihin asenteisiin; negatiivinen kokemus saattaa heikentää työtyytyväisyyttä nopeammin ja voimakkaammin kuin mitä positiivinen kokemus parantaa sitä. Työntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavat tarpeet ovat alati muuttuvia, joten työtyytyväisyyden tutkiminen vaatii jatkuvuutta ja ainaista kehittämistä. Työn vielessä ison osan käytettävissä olevasta ajasta, tyytyväisyys tai tyytymättömyys työhön vaikuttaa myös yksilön koko elämässään vallitseviin asenteisiin. (Singh & Sinha 2013, 565.)

Työtyytyväisyyttä lähellä on käsite työhön sitoutumisesta. Esimerkiksi Gautier (2015, 171) näkee työtyytyväisyyden ja työhön sitoutumisen olevan yhteydessä toisiinsa; mitä sitoutuneempia työntekijät ovat, sitä tyytyväisempiä he ovat työhönsä. Epävarmuus työn pysyvyydestä tulevaisuudessa on yksi työtyytyväisyyteen negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä. Todisteena Gautier esitteli CIPD:n vuoden 2013 tutkimuksen tuloksia, jossa työtyytyväisyys ja sitoutuneisuus sektoreittain kulkivat käsi kädessä. Sitoutuneimpia ja tyytyväisimpiä olivat vapaaehtoistyöntekijät, joilla tuskin on huolta työnsä loppumisesta tulevaisuudessa, ja viimeisenä tuli julkisen sektorin työntekijät, joista useat olivat huolissaan työsuhteensa jatkuvuudesta. (CIDB 2013, 6-7). Myös Mankalla (2012, 104) on samanlainen teoria: Parhaimmillaan tyytyväisyys työhön luo positiivisen työn imun, joka tulee esiin tarmokkuutena, omistautumisena ja työhön uppoutumisena. Työn imussa työntekijä haluaa antaa parastaan ja sitoutuu työhönsä nauttien samalla työnsä tuloksista.

Cook (2008, 18-19) on kuitenkin toista mieltä. Hänen mukaansa työntekijät voivat olla täysin tyytyväisiä työhönsä, mutta se ei kuitenkaan välttämättä johda täysimääräiseen työhön

sitoutumiseen. Yrityksen tulisi nimenomaan panostaa työntekijöidensä sitoutumiseen, koska sillä on suurempi vaikutus työn tulokseen kuin tyytyväisyydellä. Myös Locken (1976, 1301) mukaan työhön sitoutuminen ja tyytyväisyys eivät välttämättä ole riippuvaisia toisistaan. Työhönsä sitoutuneella työntekijällä on paljon pelissä: hän ottaa työnsä vakavasti jolloin työn kulku ja siihen liittyvät tapahtumat vaikuttavat suuresti hänen tunteisiinsa ja mielentilaansa. Siten työntekijä, joka on sitoutunut työhönsä, todennäköisesti tuntee voimakkaampaa tyytyväisyyttä tai toisaalta tyytymättömyyttä kuin työhönsä välinpitämättömästi suhtautuva henkilö. Sitoutuminen ei siis Locken mukaan johda suoraan tyytyväisyyteen, vaan ainoastaan vaikuttaa siihen voimakkuuteen, jolla tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tunteita koetaan.

Myös tyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin käsitteet ovat lähellä toisiaan, mutta ne on syytä erottaa toisistaan. Usein tyytyväisyydestä puhutaan osana laajempaa työhyvinvoinnin kokonaisuutta. Esimerkiksi Manka & Manka (2016, 39) toteavat työhyvinvoinnin kehittämiseen laitettujen resurssien parantavan tyytyväisyyttä, motivaatiota ja työilma-
piiriä. Samoin Kauhanen (2016, 29-30) osoittaa työhyvinvoinnin kehittämisohjelman seurauksena tyytyväisyyden paranevan. Hänen mukaansa työhyvinvointi on erittäin laaja kokonaisuus, johon liittyy monia ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä sekä organisaatio- että yksilö-
tasolla. Tyytyväisyyden voidaan siis todeta olevan vahvasti sidoksissa työhyvinvointiin; työhyvinvointiin panostaminen parantaa tyytyväisyyttä, ja toisaalta tyytymättömyys työhön huonontaa yleistä työhyvinvointia.

3.1 Tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Mitkä asiat sitten vaikuttavat tyytyväisyyden kokemiseen työssä? Tyytyväisyshän ei kuvaa työympäristöä itsessään, vaan sitä, miten tyytyväisiä työntekijät ovat työympäristöönsä. Locke (1976, 1328) esittelee tärkeimpiä arvoja, jotka vaikuttavat tyytyväisyyden tunteen kokemiseen:

- Työ on henkisesti haastavaa, ja työntekijä suoriutuu siitä menestyksekkäästi.
- Työ on yksilölle henkilökohtaisesti kiinnostavaa.
- Työ ei ole fyysisesti liian kuormittavaa.
- Palkitsemisjärjestelmä on oikeudenmukainen, selkeä ja linjassa yksilön vaatimustason kanssa. Kyse ei siis ole palkasta itsessään, vaan siitä, miten työntekijä kokee palkan vastaavan kykyjään ja työn vaativuutta.
- Työympäristö täyttää fyysiset tarpeet ja edistää yksilön omien tavoitteiden saavuttamista.
- Työntekijä arvostaa itseään.
- Työpaikan muut toimijat auttavat toisiaan saavuttamaan työhön liittyviä tavoitteita (kuten ylennys, kiinnostavat työtehtävät tai palkankorotus), jakavat samankaltaisia arvoja ja minimoivat työyhteisön ristiriitoja.

Myös Miettisen (2006, 289) mukaan työtyytyväisyyden tunnetta selittävät erilaiset työhön ja työyhteisöön liittyvät seikat, kuten oman työn sisällön merkittävyyden ja tärkeyden kokeminen, kehittymismahdollisuudet sekä itsensä arvokkaaksi työyhteisön jäseneksi kokeminen. Myös Luukkala (2011, 27) kertoo itsensä hyödylliseksi kokemisen työelämässä olevat tyydytystä tuova kokemus. Sen sijaan taustatekijät, kuten työnantajasektori, työsuhteen laatu ja koulutusaste eivät yksinään vaikuta työtyytyväisyyden asteeseen.

Luukkala (2011, 28) nostaa lisäksi esille palvelun arvostamisen työtyytyväisyyteen vaikuttavana seikkana. Jos työntekijät osaavat aidosti arvostaa sitä tuotetta tai palvelua, jonka puolesta he tekevät työtä, se lisää heidän työtyytyväisyyttään. Tämä vaikuttaa myös asiakaspalvelun laatuun; on helpompi lähestyä asiakasta, kun tietää varmasti voivansa auttaa. Leen (2016, 299) mukaan palvelun arvostamisen lisäksi myös ylpeys, jota työntekijä tuntee koko organisaatiotaan kohtaan vaikuttaa tyytyväisyyteen. Ylpeys vahvistaa omanarvontuntoa sekä sitoutumista organisaatioon, joka puolestaan sitä kautta lisää työtyytyväisyyttä.

Palkitseminen on tärkeä työtyytyväisyyteen vaikuttava seikka. Palkitseminen voidaan jakaa aineelliseen eli taloudelliseen ja aineettomaan palkitsemiseen. Taloudellinen palkitseminen tarkoittaa palkkaa ja luontaisetuja, joiden pitää vastata yksilön kokemusta ja kykyä, jotta tämä olisi niihin tyytyväinen. Palkankorotus tuo tyytyväisyyttä maksimissaan kuuden kuukauden ajan, jonka jälkeen tyytymättömyys palkkaan alkaa jälleen lisääntyä. Aineellista palkitsemista tärkeämpää onkin aineeton palkitseminen. Aineettoman palkitsemisen on todettu myös motivoivan työntekijöitä taloudellista palkitsemista enemmän. Aineetonta palkitsemista on esimerkiksi sosiaaliset palkkiot kuten kiitos ja palaute esimiehiltä, julkinen tunnustus, statussymbolit ja työyhteisön edustaminen. Lisäksi voidaan tarjota erilaisia urapalkkioita; joustavuutta työajoissa, työn sisällön monipuolisuutta, vastuuta, kasvupolkuja ja kehittymismahdollisuuksia. Juuri nämä aineettoman palkitsemisen muodot toistavat samoja teemoja joita jo Locke ja Herzberg esittelivät omissa teorioissaan työtyytyväisyyttä lisäävinä seikkoina. (Kauhanen 2012, 97; Luukkala 2011, 27.)

Vaikka Herzbergin teorian mukaan johto ja esimieskäytännöt ovat luokiteltu hygienia-tekijöiksi, jotka eivät lisää työtyytyväisyyttä, Judge ja Robbins (2014, 102) tuovat toisen näkökulman asiaan. Esimiehet voivat toiminnallaan kasvattaa työntekijöiden tärkeyden ja pätevyyden tuntemuksia ottamalla heitä mukaan päätöksentekoon, osoittamalla että heidän työnsä on tärkeää ja samalla antamalla heille tilaa työskennellä omalla tavallaan. Näillä johtamisen keinoilla työntekijöiden työtyytyväisyyttä saadaan lisättyä. Myös Melnik, Pet-

rella ja Richez-Battesti (2013, 1315) toteavat tutkimuksessaan johdon ja hallinnon vaikuttavan positiivisesti työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Heidän mukaansa esimieskäytännöt ja toimivan henkilöstöhallinnon olemassaolo ovat työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä.

3.2 Työtyytyväisyyden merkitys yrityksen toiminnan kannalta

Tyytyväisten työntekijöiden vaikutusta yrityksen tulokseen ei pidä sivuuttaa, sillä työtyytyväisyys vaikuttaa työntekijän motivaatioon sekä yleiseen työilmapiiriin, jotka puolestaan parantavat tuloksellisuutta. Tyytyväiset työntekijät käyttävät aikansa tehokkaasti työntekoon, eivätkä ongelmien ja huhujen pohtimiseen. Työtyytyväisyys vaikuttaa myös henkilöstön vaihtuvuuteen; tyytymättömät työntekijät etsivät helposti työtä muualta. Osaavan työvoiman siirtyminen toisen työnantajan palvelukseen tai varhennetulle eläkkeelle on taloudellisesti haitallista yritykselle. Lisäksi tieto työpaikoista, joissa henkilöstö ei viihdy, leviää nopeasti työmarkkinoilla haitaten yrityksen mainetta työnantajana. Toisaalta myös hyvä maine leviää. Tyytyväiset työntekijät todennäköisesti haluavat laittaa hyvän kiertämään: he puhuvat hyvään sävyyn työnantajastaan ja suosittelevat tätä muille. (Judge & Robbins 2014, 111; Manka 2012, 32; Tarkkonen 2012, 72.)

Useissa tutkimuksissa on myös todettu työtyytyväisyyden vaikuttavan asiakastytytyväisyyteen ja sitä kautta yrityksen tulokseen. Esimerkiksi Heskett ym. (1994, 164-165) esittelevät palvelu-tulos ketjun (engl= *service-profit chain*), joka linkittää työntekijöiden tyytyväisyyden yrityksen tulokseen. Heidän mukaansa tyytyväiset työntekijät ovat uskollisia ja tuotteliaita, ja pystyvät tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua. Palvelun laatu tuo lisäarvoa asiakkaalle, joka parantaa asiakastytytyväisyyttä, ja sitä kautta luo uskollisia asiakkaita. Asiakasuskollisuus vuorostaan tuo yritykselle tuottoa ja kasvua, jonka voi linkittää takaisin tyytyväisiin työntekijöihin. Myös Hur, Moon & Jong (2015, 76) selittävät, miten tärkeä rooli työntekijöiden työtyytyväisyydellä on palvelun laatuun ja sitä kautta asiakastytytyväisyyteen työntekijöiden kokemien tunteiden takia. Luomalla työntekijöiden keskuudessa positiivisia tunnereaktioita, jotka ilmenevät työtyytyväisyytenä, voidaan rakentaa syvempiä suhteita asiakkaisiin ja sitä kautta parantaa asiakastytytyväisyyttä.

Vaihtuvuuden lisäksi työtyytyväisyys vaikuttaa myös poissaoloihin. Organisaatioilla, joiden työntekijät ovat tyytyväisiä, on vähemmän poissaoloja kuin niillä, joiden työtyytyväisyys on huonolla tasolla. Tyytymättömät työntekijät jättävät työpäiviä herkemmin väliin kuin tyytyväiset työntekijät. Vaikka korrelaatio työtyytyväisyyden ja poissaolojen välillä onkin olemassa, poissaolojen tiheyteen kuitenkin vaikuttaa myös esimerkiksi sairauslomakäytännöt, kuten tarjotun palkallisen sairausloman pituus ja lääkäritodistuksen vaatiminen lyhyissäkin

poissaoloissa. Sen sijaan korrelaation työtyytyväisyyden ja henkilökunnan vaihtuvuuden välillä on todettu olevan voimakas. (Judge & Robbins 2014, 112.)

3.3 Työtyytyväisyyden arviointi ja mittaaminen

Työtyytyväisyyden on todettu vaikuttavan positiivisesti työntekijöiden työstä suoriutumiseen ja yleiseen ilmapiiriin työpaikalla. Työtyytyväisyys on kuitenkin tunnereaktio, jolloin sen mittaaminen saattaa osoittautua hankalaksi. Esimerkiksi ajankohta vaikuttaa; työtyytyväisyystutkimus puoli vuotta massiivisten irtisanomisten jälkeen tuo todennäköisesti hyvin erilaisen tuloksen kuin sama tutkimus juuri ennen irtisanomisia. Siksi huomio pitäisi kiinnittää päivittäisiin tapahtumiin työpaikalla, kun selvitetään, mitä työntekijät ajattelevat ja mitä tunteita heillä on työtään kohtaan. Työtyytyväisyyden kaltaisten henkilöstöstrategisten ilmiöiden tutkimiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa. Kukin organisaatio tarvitsee mittarit, jotka on laadittu ja räätälöity sen elinkaaren, vision ja strategian mukaan. Vaikka valmiita tutkimusmalleja löytyisikin, parhaat käytännöt ja mittarit syntyvät, kun ne laaditaan ja niitä sovelletaan organisaation omista lähtökohdista käsin. (Ahonen 2002, 9; Simmons 2014, 142-144.)

Työtytymättömyyden on todettu johtavan poikkeuksellisen käyttäytymisen ilmiöön (engl= *deviant behaviour in the workplace*). Jos työntekijät ovat tyytymättömiä työhönsä tai työnantajansa, he vastaavat siihen jollakin tavalla, ikään kuin päästäkseen tasoihin. Vastauksia on hankala ennustaa, sillä ne vaihtelevat työntekijöittäin; yksi saattaa irtisanoutua, toinen käyttää työaikaansa internetissä surffailuun, kolmas etsiä epäkohtia ja ottaa yhteyttä ammattiliittoon. Ilmiö on helppo sivuuttaa ainoastaan yksittäisen työntekijän käyttäytymisenä, mutta ne saattavat olla merkki laajemmasta työtytymättömyydestä. Ainoastaan yksittäisiin tapauksiin puuttumisen sijaan yrityksen tulisi yrittää päästä ongelman juurille. (Judge & Robbins 2014, 113.)

Työtyytyväisyyttä ja -tytymättömyyttä voi siis mitata työntekijöiden käyttäytymistä ja asenteita arvioimalla. Työtyytyväisyyskyselyitä tulisi toteuttaa säännöllisin väliajoin. Pinnalliset ja kevyet kysymykset eivät riitä, vaan syvällistä tietoa tarvitaan henkilön motivaatiosta, ajatuksista ja odotuksista. Samoin esimerkiksi kehityskeskustelut ovat hyvä väylä kuunnella työntekijöiden asenteita ja toiveita. Huomiota tulee myös kiinnittää työtyytyväisyyttä määritteleviin konkreettisiin tekijöihin ja mittareihin: työn tuottavuus, työntekijöiden vaihtuvuus, poissaolot ja käyttäytyminen. Näistä luvuista voi saada ensimmäisiä viitteitä siitä, että työtyytyväisyys on yrityksessä huonolla tolalla. (Judge & Robbins 2014, 114; Kauhanen 2016, 73.)

3.4 Vuokratyön luonteen ja erityispiirteiden vaikutukset työtyytyväisyyteen

Yleensä puhuttaessa vuokratyöstä ja työtyytyväisyydestä, oletetaan vuokratyöntekijöiden olevan tyytymättömiä työhönsä kuin vakituisten työntekijöiden. Vuokratyöntekijät usein kohtaavat jatkuvia muutoksia työtehtävissä ja työpaikoissa, sosiaalisten ympäristöjen vaihtuvuutta sekä epävarmuutta työn pysyvyydestä. Turvallisuuden tunteen on jo pitkään todettu olevan yksi tärkeimmistä työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Esimerkiksi Aletraris (2010, 1142) toteaa tilapäisten työntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden olevan työhönsä keskimäärin tyytymättömiä kuin vakituisten työntekijöiden, suurelta osin johtuen vuokratyöntekijöiden kokemasta turvattomuuden tunteesta. Myös De Witte ja Näswall (2003, 168) osoittavat turvattomuuden tunteen heikentävän työtyytyväisyyttä. Näiden tutkimusten perusteella voisi siis vetää johtopäätöksen, että vuokratyöntekijät ovat yleensä tyytymättömiä työhönsä kuin vakituisten työntekijät.

Vakituisten työn tekeminen ei kuitenkaan ole ainoa keino rakentaa tyydyttävää uraa; työntekijöiden, jotka valitsevat vapaaehtoisesti tilapäisen työn tai vuokratyön, määrä kasvaa koko ajan. Tämän takia voidaan puhua ”uudenlaisesta” tilapäistyöntekijästä, joka nauttii työn vaihtuvuudesta, joustavuudesta sekä saattaa tietoisesti valita osa-aikaisen työn jättääkseen aikaa harrastuksille ja vapaa-ajan intohimoille. Siinä missä vakitukselle työntekijälle turvallisuuden tunne tulee pysyvästä työsuhteesta yhdessä organisaatiossa, tilapäiselle keikkatyöntekijälle se voi ilmetä eri tavalla. Tilapäiset työntekijät hakevat turvallisuuden tunnetta organisaatorajojen yli; työmarkkinoilla on paljon enemmän vaihtoehtoja, kun ei ole sidottu ainoastaan yhteen organisaatioon. Lisäksi vuokratyöntekijä voi olla töissä useammassa henkilöstövuokrausyrityksessä samaan aikaan. Tämä voi auttaa varmistamaan tarvittavan toimeentulon saamisen, jolloin turvattomuuden tunne vähenee. (De Cuyper, De Witte, Kinnunen & Nätti 2010, 60; De Cuyper, De Witte & Van Emmerik 2011, 110.)

Jos vuokratyöntekijä saa sopimukseensa sovittua vähimmäistuntimäärän, turvattomuuden tunne pienenee huomattavasti. Valitettavan usein vuokratyöntekijöillä on kuitenkin joko nollatuntisopimuksia, jolloin työajan on sovittu vaihtelevan esimerkiksi nollan ja 40 viikkotunnin välillä, tai tarvittaessa töihin kutsuttavia sopimuksia, jolloin työntekijän vähimmäistai enimmäistunteja ei ole määritelty työsopimuksessa lainkaan. Molemmat sopimustyytit voivat olla joko määräaikaista tai toistaiseksi voimassa olevia. Työntekijän elämäntilanteesta riippuen nollatuntisopimus voi olla esimerkiksi kätevä vaihtoehto yhdistää työt ja opiskelu tai hankkia satunnaisia lisäansioita. Jotta työntekijä saisi joustavuudesta positiivi-

sia vaikutuksia työtyytyväisyyteensä, nollatuntisopimuksen pitäisi olla hänen omasta tahdostaan laadittu. Käytännössä näin ei kuitenkaan lähes koskaan tapahdu, vaan aloite tulee työnantajan taholta. Tällöin nollatuntisopimus aiheuttaa epävarmuutta, toimeentulo-ongelmia ja työsuhde-etujen, kuten lomarahen ja sosiaaliturvan menetyksiä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 3-5.)

Työtyytyväisyyteen vaikuttavat kuitenkin myös henkilökohtaiset ominaisuudet, joten vuokratyö saattaa sopia yhdelle henkilölle paremmin kuin toiselle. Borgogni, Consiglio ja Di Tecco (2016, 95) totesivat joidenkin henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikuttavan positiivisesti tilapäisten työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Esimerkiksi omaan pystyvyyteen luottaminen, joka ilmenee kykynä sopeutua muuttuviin ympäristöihin ja vaihtuviin kollegoihin, vaikuttaa positiivisesti työtyytyväisyyteen. Mitä pystyvämmäksi työntekijä tuntee itsensä, sitä enemmän hän luottaa itseensä ja saa hyödynnettyä vuokratyöstä saatua kokemusta myös tulevaisuudessa. Tässä tilanteessa myös vuokratyön hyvät puolet, kuten sen joustava luonne, vaikuttavat positiivisesti pystyvän työntekijän työtyytyväisyyteen.

Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyteen voi vaikuttaa samoin keinoin kuin vakituistenkin työntekijöiden; hyvä perehdytys, selkeät tavoitteet sekä toimintatapojen selkeys vaikuttavat positiivisesti tilapäisten työntekijöiden kokemaan työtyytyväisyyteen. Myös työtehtävien selkeys on tärkeä työtyytyväisyyttä parantava tekijä: kun työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, hän todennäköisemmin suoriutuvat tehtävistään paremmin ja on myös työhönsä tyytyväisempi. On tärkeää, että tilapäisille työntekijöille on selvää heidän oma roolinsa, sekä mitä heiltä odotetaan. Näin rooleihin liittyvät konfliktit työpaikalla vähenevät. Toivottavaa olisi, että vuokratut ja tilapäiset työntekijät kokisivat olevansa samassa asemassa yrityksen vakituisten työntekijöiden kanssa. Siispä vuokratyöntekijöiden tasapuolinen kohtelu parantaa työtyytyväisyyttä merkittävästi. (Lee 2016, 300; Anderson, Slattery & Selvarajan 2008, 2286.)

Monissa tutkimuksissa on todettu, että työtyytyväisyyden kokemiseen vaikuttavat myös elämäntilanne ja kokemukset työn ulkopuolella (esim. Manka 2012, 104; Singh & Sinha 2013, 565). Työtyytyväisyyteen voidaan siis soveltaa Muczykin, Vardin ja Wienerin (1981, 51) leviämisteoriaa (engl= *spillover theory*), jonka mukaan positiiviset ja negatiiviset tunteet yhdellä elämänalueella leviävät helposti toiselle osa-alueelle. Connelly, Gallagher & Wilkin (2014, 103-104) esittävät, että vuokratyösuhteen kolmikantaisuuden vuoksi leviämisteoria on etenkin oleellinen henkilöstövuokrausyrityksen kautta työtä tekevän henkilön kannalta. Työsuhteen rakenteen takia vuokratyöntekijä on kanssakäymisissä työnantajayrityksen kanssa, mutta samalla velvollinen täyttämään asiakasyrityksen vaatimukset.

Tällöin leviämisefekti näkyy työn ja sen ulkopuolisen ympäristön välisen vaikutuksen lisäksi myös erilaisten työjärjestelyjen välillä. Vuokratyöntekijät ovat samanaikaisesti tekemisissä sekä työnantaja-, että asiakasyritysten kanssa, joten erilaiset negatiiviset ja positiiviset tuntemukset yhtä osapuolta kohtaan assosioituvat helposti myös toiseen osapuoleen.

Leviämisteoria vuokratyön kannalta on erittäin oleellinen, koska sillä voi olla kauaskantoisia vaikutuksia. Kun käyttäjäyritykset kohtelevat vuokratyöntekijöitä hyvin ja reilusti, se ilmenee tyytyväisyytenä kyseistä yritystä kohtaan. Leviämisefektin ansioista tyytyväisyys assosioidaan samalla myös työnantajayritykseen, jolloin työntekijä on tyytyväisempi ja sitoutuneempia myös henkilöstövuokrausyritystä kohtaan. Samalla tavalla negatiiviset kokemukset käyttäjäyrityksessä alentavat vuokratyöntekijän tyytyväisyyttä myös työnantajayritystä kohtaan, mikä saattaa kannustaa vaihtamaan työpaikkaa. Myös työnantajayrityksestä lähtöisin olevat negatiiviset tuntemukset vaikuttavat vuokratyöntekijän työtyytyväisyyteen ja työpanokseen asiakasyrityksessä, koska työsuhteen kolmikantaisen luonteen ja samanaikaisten suhteiden takia osapuolia on vaikea erottaa toisistaan. (Connolly ym. 2014, 104; 114.)

4 Työtyytyväisyystutkimus ravintola-alan henkilöstöpalveluyrityksen vuokratyöntekijöille

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa erään ravintola-alan henkilöstövuokrausyrityksen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyden tasoa. Tutkimuksessa tarkastellaan vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä itse työhön ja työvuoroihin, työnantajayrityksen toimintaan, asiakasyritysten toimintaan sekä urakehitykseen. Työtyytyväisyystutkimus tehtiin marraskuussa 2016 yrityksen vuokratyöntekijöille. Kyselystä laadittiin sekä suomen- että englanninkielinen versio, ja linkki kyselyyn lähetettiin 550 vastaajalle. Vastauksia tuli yhteensä 118, suomenkieliseen kyselyyn 91 ja englanninkieliseen 27. Vastausprosentti oli siis noin 21 %. Tässä luvussa käydään ensin läpi tutkimuksen tekemisen vaiheet, sen jälkeen esitellään kyselyn vastaukset.

4.1 Tutkimustavan valinta ja aineiston keruu

Tutkimuksen tarkoituksesta ja tutkimusongelmista riippuen tutkimuksen voi tehdä joko kvalitatiivista eli laadullista, tai kvantitatiivista eli määrällistä tutkimustapaa käyttäen. Siinä missä kvalitatiivinen tutkimus keskittyy yleensä analysoimaan pienen joukon käyttäytymistä syvällisesti, kvantitatiivisessa tutkimuksessa otos on suurempi. Kvantitatiivinen tutkimus voi esimerkiksi kartoittaa olemassa olevaa tilannetta, ja ilmiötä kuvataan numeerisen tiedon pohjalta. (Heikkilä 2008, 16.) Tässä tutkimuksessa perusjoukko oli sen verran suuri, että kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli luonnollinen valinta. Tarkoitus oli tutkia työtyytyväisyyden nykytilannetta, ja etsiä asioiden välisiä riippuvuuksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla tulokset voidaan esittää numeerisesti, ja tilastollisten analyysien tekeminen on mahdollista.

Kvantitatiivista tutkimusta tehtäessä tarvittavat tiedot voidaan hankkia muiden tekemistä tilastoista, tai kerätä itse. Tutkimusongelma, tavoite ja aikataulu vaikuttavat kohderyhmän määrittelyyn ja tiedonkeruumenetelmän valintaan. Esimerkiksi puhelin- tai käyntihaastatteluja ei ollut tässä tapauksessa mahdollista toteuttaa tutkimusjoukon koon takia. Survey eli kyselytutkimus on tehokas tapa kerätä tietoa, kun tutkittavia on paljon. Internetin kautta tehtävän kyselyn riskinä on kuitenkin pieni vastausprosentti. Lisäksi kato lisääntyy kysymysten määrän lisääntyessä. (Heikkilä 2008, 19-20.) Tässä tapauksessa kyselytutkimus oli paras menetelmä aineiston keruuseen, sillä sen avulla tavoitettiin helposti koko tutkimusjoukko.

Yleensä kyselytutkimuksissa kokonaistutkimus tehdään 200-300:n suuruisesta perusjoukosta. Jos perusjoukko on hyvin suuri, voidaan tehdä otantatutkimus, jossa tutkimus tehdään koko perusjoukkoa kuvaavasta otoksesta. (Heikkilä 2008, 33.) Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää yrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyden tasoa. Sen takia oli mielekästä tehdä kokonaistutkimus, jonka kohteena olivat kaikki yrityksen aktiiviset työntekijät. Vaikka perusjoukko olikin melko suuri, 550 henkilöä, kokonaistutkimus oli mahdollinen, sillä linkki kyselyyn jaettiin sähköisesti. Otoksen ottaminen olisi pienentänyt perusjoukkoa, mutta suurentanut pienestä vastausprosentista johtuvan kadon riskiä. Kokonaistutkimuksen avulla varmistettiin, että vastauksia saatiin tarpeeksi. Perusjoukko rajattiin käsittämään ainoastaan yrityksen aktiiviset työntekijät, jotta tulokset olisivat yrityksen kannalta relevantimpia. Aktiivisiksi työntekijöiksi määriteltiin ne, jotka ovat tehneet vähintään yhden vuoron viimeisen kaksiviikkoisen palkkakauden aikana. Yrityksen henkilöstöpäällikkö keräsi listan aktiivisista työntekijöistä.

4.2 Tutkimuksen tekeminen

Kyselylomakkeen huolellinen laatiminen on tutkimuksen onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Ensinnäkin on hyvä perehtyä aiheesta kirjoitettuun kirjallisuuteen, täsmentää tutkimusongelmat ja määritellä tärkeät käsitteet. Näin varmistetaan, että kyselyn avulla saadaan vastaukset oikeisiin kysymyksiin. Tutkimuslomakkeen on oltava selkeä ja johdonmukainen. Esimerkiksi samaa aihetta koskevat kysymykset on hyvä ryhmitellä selkeästi otsikoiduiksi kokonaisuuksiksi. Vaikka kaikki tutkimusongelman kannalta tärkeät asiat tulee ottaa esille, ei lomake saa olla liian pitkä. (Heikkilä 2008, 47-48.)

Tätä tutkimusta varten laadittiin Webropol-kysely. Webropol on hyvä työkalu survey-tutkimusten tekemiseen. Kyselyn vastausaika oli 2 viikkoa marraskuun lopulla. Kysymykset käytiin läpi myös yrityksen edustajien kanssa ennen kyselyn lähettämistä. Yrityksen henkilöstöpäällikkö välitti linkin kyselyyn saatekirjeineen aktiivisille työntekijöille. Vastausajan lopulla lähetettiin vielä muistutusviesti. Kysely koostui taustakysymyksistä, teoriaa hyväksi käyttäen laadituista työtyytyväisyyteen liittyvistä väittämistä sekä muutamasta avoimesta kysymyksestä. Kysymyksiä oli yhteensä 50. Määrä oli riittävä tutkimuksen tavoitteen saavuttamisen kannalta, mutta ei liian suuri, jotta vastaajan mielenkiinto pysyy yllä. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin ikää, sukupuolta, työsuhteen kestoa, työtehtäviä (sali vai keittiö) sekä vuorojen määrää keskimäärin. Lisäksi työntekijöiltä kysyttiin, toivovatko he saavansa vakituisen työpaikan vuokratyön kautta, ja toivovatko he lisää koulutusta tai lisätietoa työsuhteasioista. Avoimet kysymykset olivat kehitysehdotusten antamista varten.

Työtyytyväisyyteen liittyvät väittämät arvioitiin 5-portaisella Likertin asteikolla (1 = Täysin eri mieltä, ..., 5 = Täysin samaa mieltä). Näin vastauksille saatiin numeeriset arvot, joita voi analysoida. Väittämät olivat ryhmitelty työn tavoitteiden mukaan käsittelemään työtyytyväisyyttä yleensä, tyytyväisyyttä asiakasyritysten toimintaan, työnantajayrityksen toimintaan sekä urakehitykseen. Väärinkäsitysten välttämiseksi kyselyn alussa selvitettiin, mitä kyselyssä tarkoitetaan viitattaessa työnantajayritykseen ja asiakasyritykseen. Kyselyn lopuksi vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä syytä vuokratyön tekemiselle. Kysymys on relevantti, sillä sen avulla voidaan kartoittaa vuokratyöhön ryhtymisen taustoja: mitkä vuokratyön ominaisuudet kannustavat sen tekemiseen, vai tehdäänkö sitä pakosta työttömyyden pelossa.

4.3 Käytetyt analysointimenetelmät

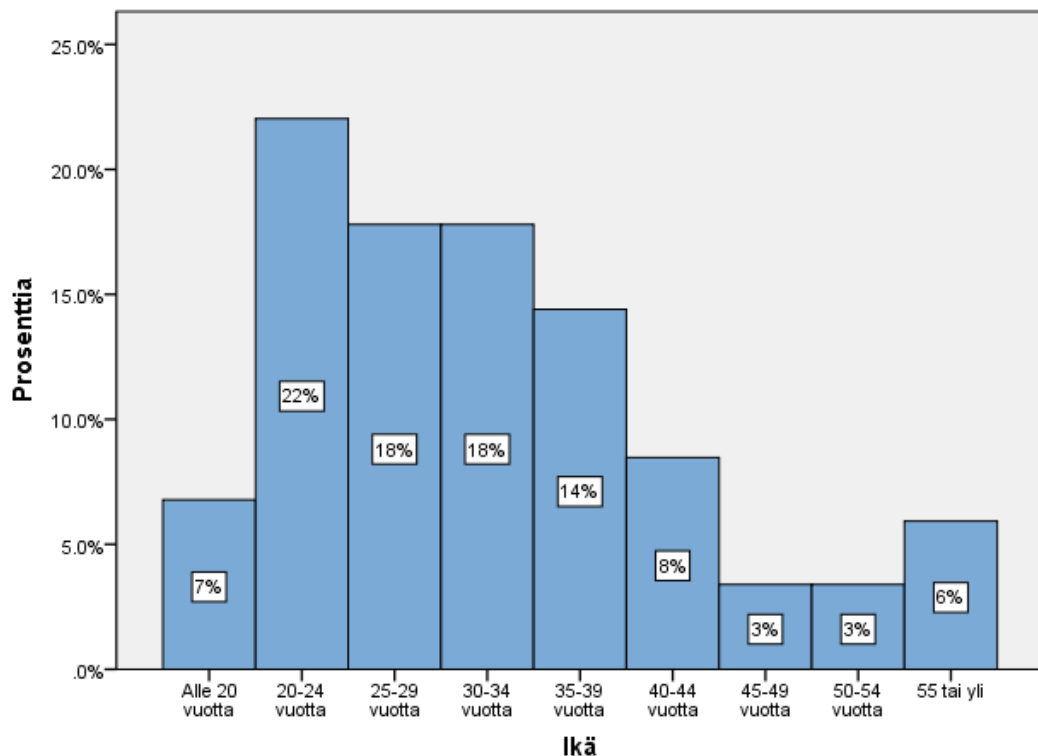
Tutkimusaineiston analysoinnissa ja havainnollistamisessa käytettiin SPSS- ja Excel-ohjelmia. Taustatietojen esittämisen apuna käytettiin SPSS-tilasto-ohjelmalla luotuja kaavioita. Likertin asteikon kysymysten graafiseksi esittämiseksi luodut kaaviot tehtiin Excel-ohjelmalla. Prosentit on tekstissä pyöristetty tasaluvuiksi luettavuuden helpottamiseksi. Keskiarvot esitetään kahden desimaalin tarkkuudella. Tarkkuus on perusteltua, sillä väittämien välillä on keskiarvoissa hyvinkin pieniä eroja, jotka tulevat esille desimaalien avulla.

Vastauksia analysoidessa ja erilaisia riippuvuustestejä tehdessä on tärkeä tiedostaa muuttujan mitta-asteikko. Muuttujat jaotellaan mittauksen tason mukaan nominaali-, järjestys-, välimatka- ja suhdanneasteikollisiin muuttujiin. Mitta-asteikosta riippuu, mitä testejä muuttujilla voidaan tehdä, ja miten tuloksia voidaan tulkita. (Heikkilä 2008, 184.) Työtyytyväisyysväittämiin vastattiin Likertin asteikkoa käyttäen, joten muuttujat ovat järjestysasteikollisia. Väittämiä analysoitiin taustamuuttujia vasten käyttäen Mann Whitney U-testiä (liite 3) tai Kruskal Wallis-testiä (liite 4). Missä tilastollisesti merkittäviä eroja muuttujien välillä löytyi, niitä tarkasteltiin vertailemalla keskiarvoja. Määrällisten taustamuuttujien ja järjestysasteikollisten tutkimusmuuttujien välisiä riippuvuuksia tutkittiin lisäksi Spearmanin korrelaatiokerrointa käyttämällä (liite 5).

Työtyytyväisyysväittämistä laskettiin myös keskiarvot. Vaikka muuttujat ovatkin järjestysasteikollisia, tasavälisen pisteytyksen takia niitä voidaan käsitellä välimatka-asteikollisena (Heikkilä 2008, 184). Tämän ansioista keskiarvoja on perusteltua laskea. Tyhjä ja *en osaa sanoa*-vastaukset jätettiin keskiarvolaskennasta pois, jotta luvut eivät vääristyisi. Keskiarvot on lisätty Excelillä tehtyihin kaavioihin jokaisen väittämät kohdalle. Lisäksi kaikkien väittämien keskiarvot esitetään vielä liitteissä (liite 6).

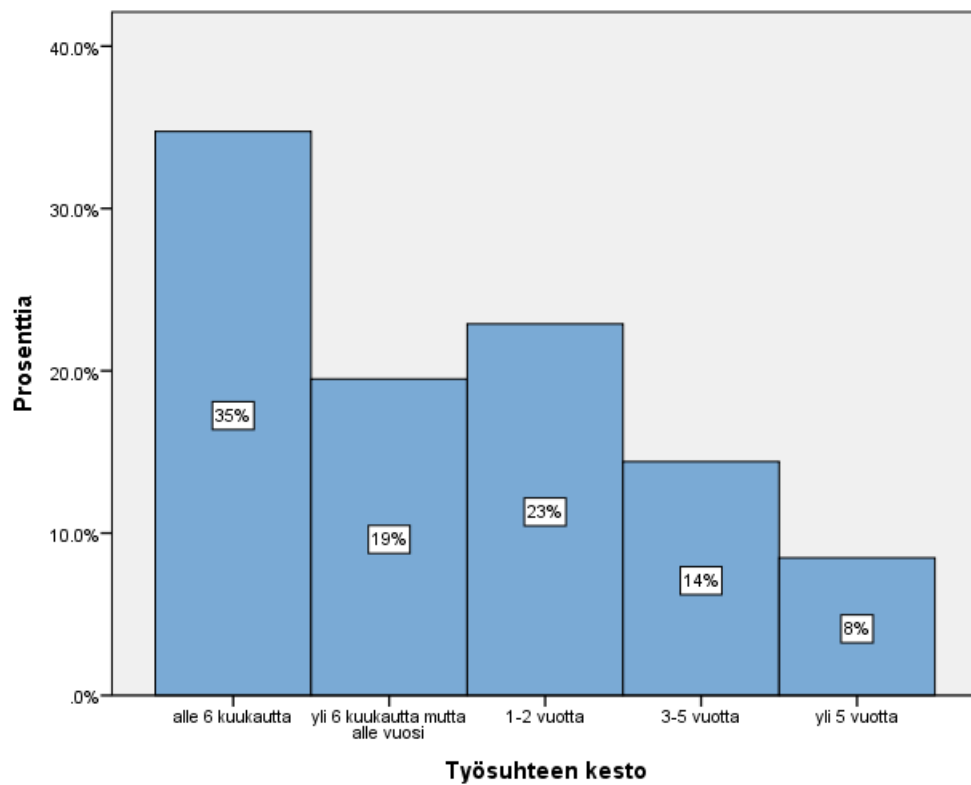
4.4 Työtyytyväisyyskyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kyselyyn vastasi 75 naista (66 %) ja 39 (34 %) miestä. Kysymykseen sukupuolesta jätti vastaamatta 4 henkilöä. Tämän perusteella vastausvaihtoehdoksi sukupuoleen olisi voinut laittaa myös kolmannen vaihtoehdon. Kolmannen vaihtoehdon puute tuli esille myös avoimissa vastauksissa; eräs vastaaja oli kyselyn lopussa olleeseen avoimeen kysymykseen huomauttanut kolmannen vaihtoehdon puutteesta. Iältään suurin osa vastaajista (22 %) oli 20-24 vuotiaita. Tämä oli teorian perusteella odotettavissa; vuokratyö on useille ensimmäinen väylä työelämään tai keino tehdä töitä opiskelujen ohella. Vastaajista 25-29- sekä 30-34-vuotiaita molempia oli 18 %. Vastaajien joukossa oli myös alle 20-vuotiaita (7 %) sekä yli 55-vuotiaita (6 %). (Kuvio 3.)

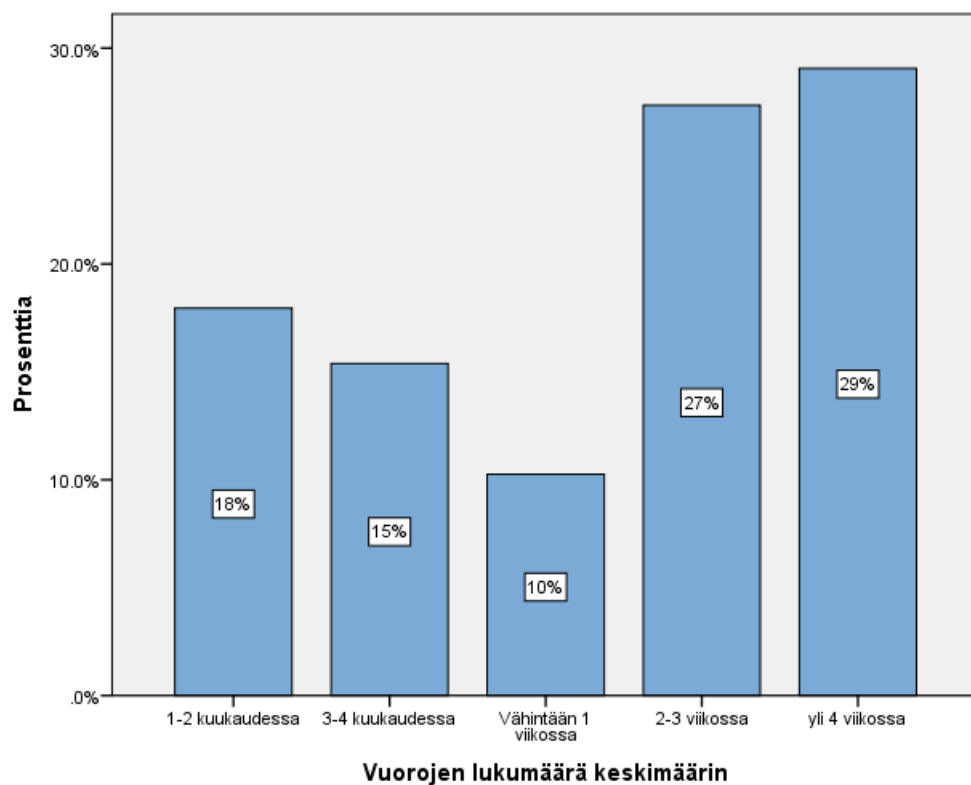


Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma (N=118)

Suurin osa vastaajista (35 %) on ollut yrityksellä töissä alle 6 kuukautta. Toiseksi suurin ryhmä (23 %) on 1-2 vuotta työskennelleet vastaajat. Yli 6 kuukautta, mutta alle vuoden on työskennellyt 19 % vastaajista, 3-5 vuotta työskennelleitä oli 14 % ja yli 5 vuotta työskennelleitä 8 %. (Kuvio 4.) Vaikka työsuhteet ovat olleet suhteellisen lyhyitä, vastaajat kuitenkin tekevät melko paljon töitä. Vastaajista 29 % työskentelee keskimäärin yli 4 vuorokautta viikossa, ja 2-3 vuorokautta viikossa työskenteleviä on 27 %. Vähintään yhden vuorokauden viikossa tekeviä oli 10 %; siis yhteensä 66 % vastaajista työskentelee viikoittain. Kuukaudessa 1-2 vuorokautta tekeviä oli 18 % ja 3-4 vuorokautta tekeviä 15 %. (Kuvio 5.) Vastaajista 70 % työskenteli salin puolella, 21 % keittiössä ja 9 % molemmissa.



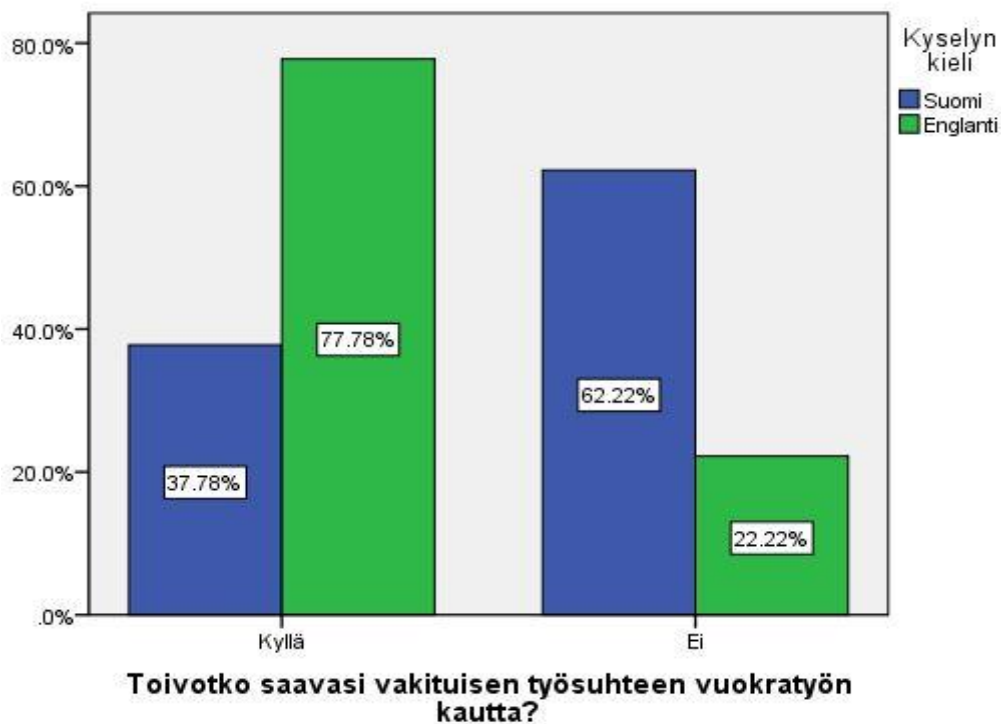
Kuvio 3. Vastaajien työsuhteen kesto (N=117)



Kuvio 4. Vastaajien tekemien vuorojen lukumäärä keskimäärin (N=118)

Suurin osa vastaajista (79 %) oli sitä mieltä, että asiakasyritysten eli fyysisten työpaikkojen vaihtelu vuorojen välillä on sopivaa. Vastaajista 16 % toivoisi vähemmän vaihtelua, ja ainoastaan 5 % toivoisi enemmän vaihtelua.

Vastaukset kysymykseen ”Toivotko saavasi vakituisen työn vuokratyön kautta” jakautuivat lähes tasan. Vastaajista hienoinen vähemmistö, 47 % toivoi vakituista suhdetta, kun taas 53 % oli tyytyväisiä vuokratyösuhteeseen. Tähän kysymykseen saadut vastaukset vaihtelivat huomattavasti suomen- ja englanninkielisten vastaajien välillä. Suomenkieliseen kyselyyn vastanneista 38 % vastaajista toivoi vakituista työsuhdetta, kun taas enemmistö, 62 % oli tyytyväisiä vuokratyösuhteeseen. Sen sijaan englanninkieliseen kyselyyn vastanneista reilu enemmistö, 78 % toivoi vakituista työsuhdetta, ja ainoastaan 22 % ei. (Kuvio 6.)

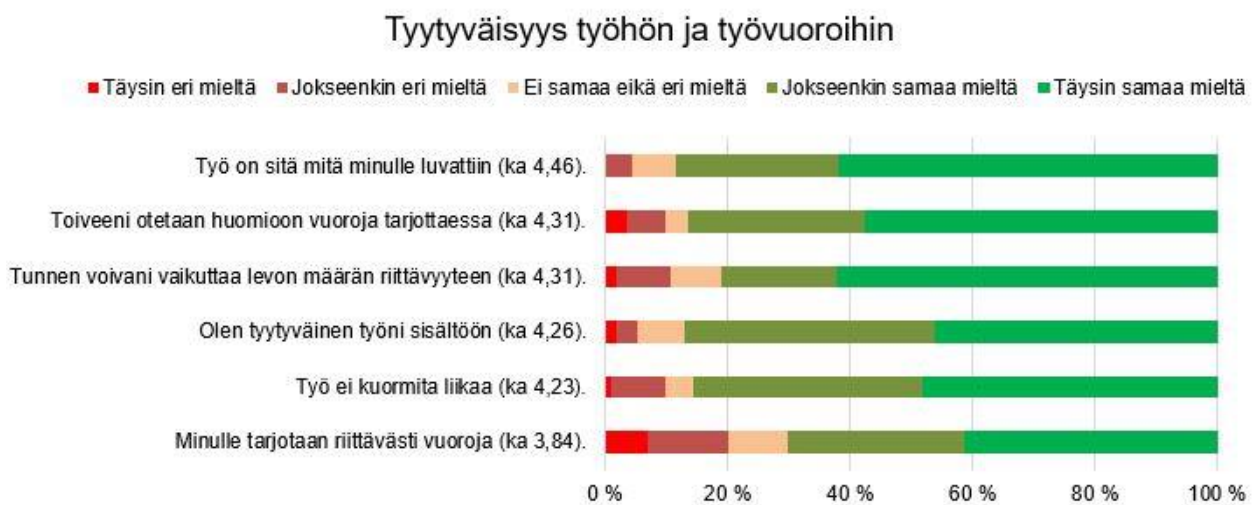


Kuvio 5. Toive vakituisesta työsuhteesta vaihtelee suomen- ja englanninkielisten vastaajien välillä

Tämä tulos kuvaa maahanmuuttajien vaikeutta päästä suomalaiseen työelämään. Kuten HPL:n esittämistä tilastoista kävi ilmi, ulkomaalaiset työntekijät tekevät useammin töitä vuokratyöntekijänä kuin suomalaiset työntekijät. Toisaalta vuokratyö voi toimia väylänä työelämään ja sitä kautta kertyneestä kokemuksesta on varmasti hyötyä. Silti moni maahanmuuttaja joutuu tekemään vuokratyötä vaan, koska vakituista ja säännöllistä työtä ei ole tarjolla.

4.5 Tyytyväisyys työhön ja työvuoroihin

Vastaajat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä työhönsä ja työnkuvaan (kuvio 7). Ensinnäkin väittämän ”Olen tyytyväinen työni sisältöön” keskiarvoksi muodostui 4,26. Vastaajista 87 % oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan 5 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä, joten vastaajien tyytyväisyys työnkuvaansa yleensä on hyvällä tasolla. Väittämän ”Työ on sitä mitä minulle luvattiin” keskiarvo oli tässä kategoriassa korkein, 4,46. Vastaajista 87 % oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa ei ollut yksikään vastaajista, ja jokseenkin erimielisiäkin oli ainoastaan 4,5 % vastaajista. Siispä yritys on ennen työntekijän palkkaamista onnistunut hyvin selittämään työn sisällön ja työnkuvan.



Kuvio 6. Vastaajien tyytyväisyys työhön ja työvuoroihin

Vastaajista 86 % koki, että työ ei kuormita liikaa (ka=4,23). Lisäksi suurin osa, 81 % tunsii itse voivansa vaikuttaa levon määrän riittävyyteen (ka=4,31). Työn kuormittavuuteen ja levon määrään vaikuttivat työtehtävät. Tilastollista eroa vastausten välillä löytyi Kruskal-Wallis testillä (liite 4). Keittiön puolella työtä tekevät tunsivat työnsä olevan kuormittavampaa kuin salin puolella työskentelevät työntekijät. Heidän vastaustensa keskiarvo oli heikompi (3,74) kuin salin puolella työskentelevien henkilöiden (4,41). Samoin keittiössä työskentelevät tunsivat heikommin voivansa vaikuttaa levon riittävyyteen (ka=3,82) kuin salissa työskentelevät (ka=4,53). Kaikista heikoimmin levon määrään tunsii pystyvänsä vaikuttamaan työntekijät, jotka työskentelevät sekä salissa että keittiössä, vastausten keskiarvon ollessa 3,60. (Taulukko 1.)

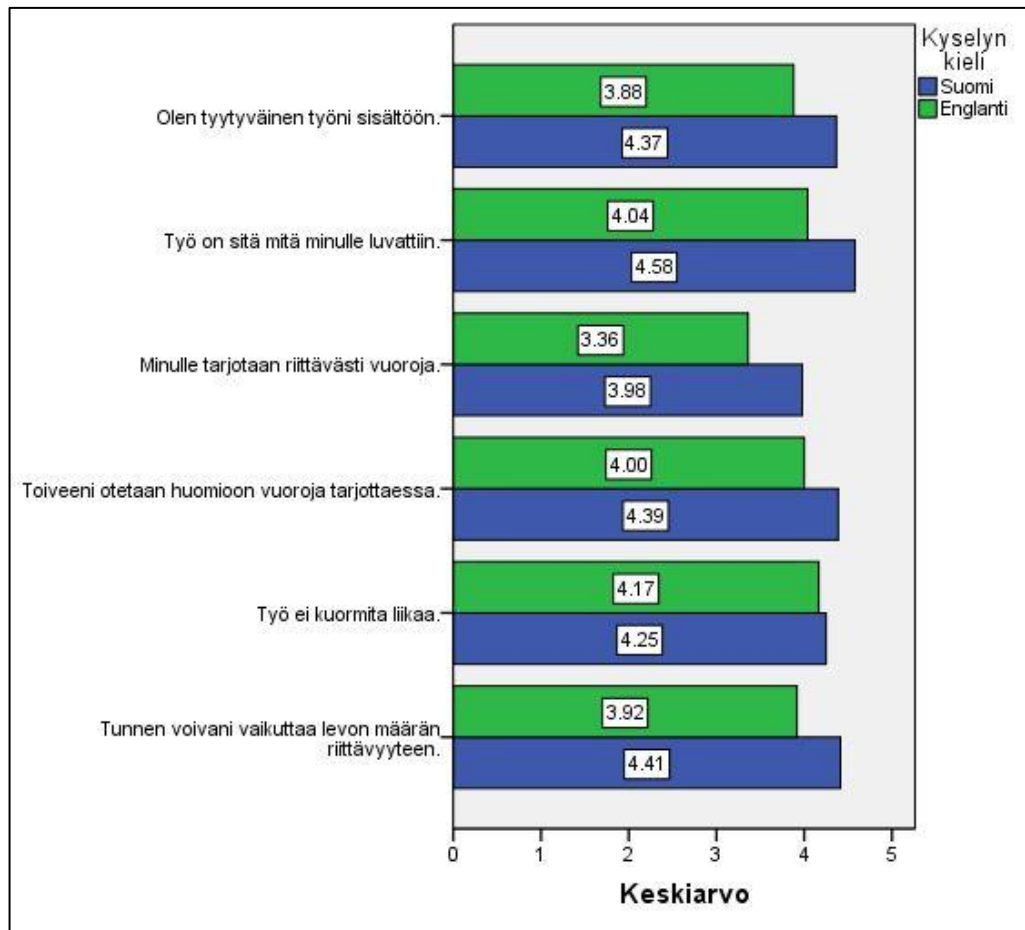
Taulukko 1. Miten eri työtehtäviä tekevät kokevat työn kuormittavuuden

Mitä työtehtäviä teet?	Työ ei kuormita liikaa (keskiarvo)	Tunnen voivani vaikuttaa levon määrän riittävyteen (keskiarvo)
Sali	4,41	4,53
Keittiö	3,74	3,82
Molemmat	4,00	3,60
Yhteensä	4,23	4,31

Suurin osa vastaajista (87 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Toiveeni otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa” kanssa, keskiarvon ollessa 4,31. Noin 10 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, eli he kokivat, että heidän toiveitaan ei oteta huomioon vuoroja tarjottaessa. Vuorotarjonnan riittävyys jakoi vastaajia hieman enemmän. Väittämän ”Minulle tarjotaan riittävästi vuoroja” keskiarvo oli tämän kategorian alhaisin, 3,84, ja väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 11 % vastaajista. Vuokratyöntekijöillä on usein osa-aikaiset tai tarvittaessa töihin kutsuttavat työso-
pimukset, jolloin monet saattavat kokea vuorotarjonnan riittämättömäksi. Lisäksi etenkin ravintola-alalla työn määrä vaihtelee usein sesonkien mukaan. Epätasainen vuorotarjonta luultavasti heikentää työtyytyväisyyttä.

Suomenkieliseen kyselyyn vastanneet olivat keskimäärin tyytyväisempiä työhönsä ja vuoroihinsa kuin englanninkieliseen kyselyyn vastanneet (kuvio 8). Tilastollisesti merkittäviä eroja löytyi Mann-Whitney U-testillä (liite 3). Useiden väittämien kohdalla ero keskiarvoissa oli noin 0,5 yksikköä. Siinä missä suomenkielisten vastaajien vastausten keskiarvo väittämään ”Olen tyytyväinen työni sisältöön” oli 4,37, englanninkielisissä vastauksissa keskiarvo oli 3,88. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneet kokivat myös työnsä olevan heikommin sitä mitä luvattiin (ka=4,04) kuin suomenkieliset työntekijät (ka=4,58). Samoin vastaajien tyytyväisyydessä vuorojen riittävyteen oli eroja: Suomenkielisten vastausten keskiarvo oli 3,98, mutta englanninkielisten 3,36. Suomenkieliseen kyselyyn vastanneet olivat enemmän sitä mieltä, että heidän toiveensa otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa (ka=4,39) kuin englanninkieliseen kyselyyn vastanneet (ka=4,0). Englanninkieliseen kyselyyn vastanneet työntekijät ovat siis tyytymättömämpiä vuorotarjontaan kuin suomalaiset työntekijät.

Väittämän ”Työ ei kuormita liikaa” vastausten keskiarvot olivat lähellä toisiaan (suomenkielisillä 4,25 ja englanninkielisillä 4,17) eikä vastauksista löytynyt tilastollisesti merkittävää eroa. Sen sijaan levon määrään vaikuttamisessa löytyi eroja ryhmien välillä. Suomenkielisten vastaajien vastausten keskiarvo oli 4,41, mutta englanninkielisten 3,92.



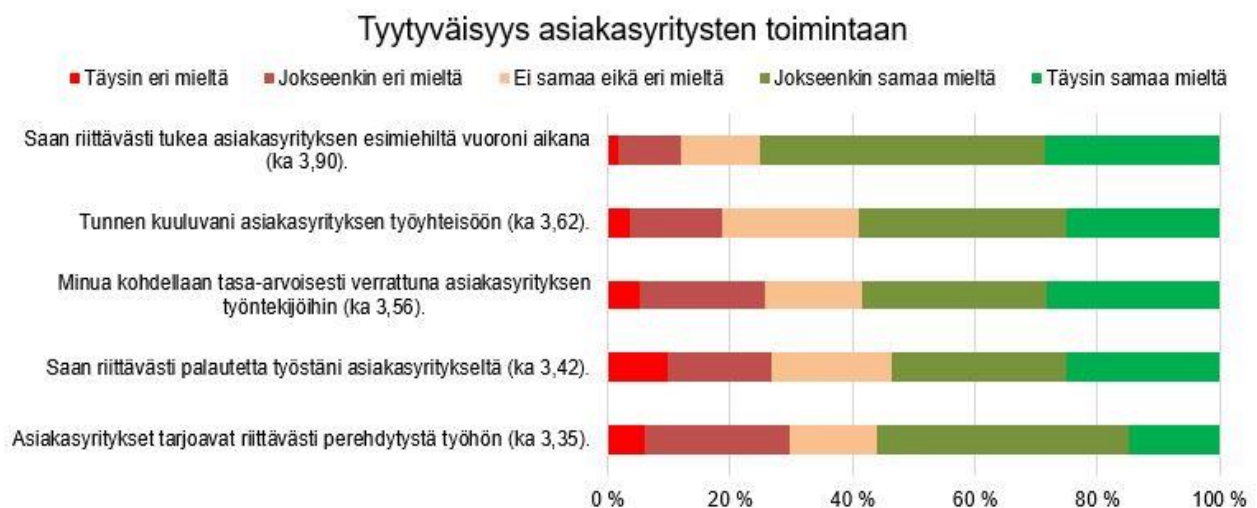
Kuvio 7. Työhön ja työvuoroihin liittyvien väittämien keskiarvot eroavat suomen- ja englanninkielisten vastausten välillä

Eroja tyytyväisyyden tasossa voi selittää esimerkiksi sillä, että englanninkieliseen kyselyyn vastanneista useammat toivovat saavansa vakituisen työn, ja ovat sen takia tyytymättömmämpiä nykyiseen työtilanteeseensa. Vakituista työtä toivovat varmasti myös kokevat osa-aikaisen työn ja epäsäännölliset työvuorot epävarmuutta luoviksi tekijöiksi, ja ovat sen takia tyytymättömmämpiä vuorotarjontaan. Teorian mukaan siinä missä suomalaisista vuokratyöntekijöistä suurin osa on perusasteen koulutuksen suorittaneita, ulkomaalaistaustaista vuokratyöntekijöistä löytyy kaikkia koulutusasteita suorittaneita. Voi siis olla, että korkeasti koulutettu maahanmuuttaja joutuu Suomessa tekemään suorittavan tason työtä, ja on sen takia tyytymättömmämpi tilanteeseensa kuin suomalainen työntekijä. Tässä kyselyssä ei kuitenkaan kartoitettu vastaajien koulutustaustaa, joten koulutustason vaikutusta tyytyväisyyteen ei voida varmasti selvittää.

4.6 Tyytyväisyys asiakasyrityksen toimintaan

Vastaajien tyytyväisyys asiakasyritysten toimintaan on alhaisempi kuin tyytyväisyys työhön yleensä (kuvio 9). Väittämän ”Saan riittävästi tukea asiakasyrityksen esimiehiltä vuoroni aikana” vastausten keskiarvo oli 3,90. Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli suurin osa, 75 % vastaajista. Vastaajista 12 % oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Asiakasyrityksen työyhteisöön tunsi kuuluvansa 59 % vastaajista (väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä olevat). Sen sijaan melkein 19 % oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä, eli vastaajista noin viidennes ei tunne kuuluvansa asiakasyrityksen työyhteisöön. Väittämän keskiarvo oli 3,62.

Vuokratyöntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu asiakasyrityksen työntekijöihin nähden on ensiarvoisen tärkeää. Tässä kyselyssä väittämä ”Minua kohdellaan tasa-arvoisesti verrattuna asiakasyritysten työntekijöihin” sai keskiarvon 3,56. Vaikka suurin osa vastaajista onkin väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä (58 %), erimielisiä on silti neljännes, 25 % vastaajista. Myös palautteen saaminen ja perehdytys ovat tärkeitä. Vastaajista 54 % kokee saavansa riittävästi palautetta asiakasyritykseltä, mutta 27 % on eri mieltä. Väittämä palautteen riittävydestä sai keskiarvon 3,42. Tässä kategoriassa väittämä ”Asiakasyritykset tarjoavat riittävästi perehdytystä työhön” sai alhaisimman keskiarvon, 3,35. Lähes kolmasosa (30 %) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä.

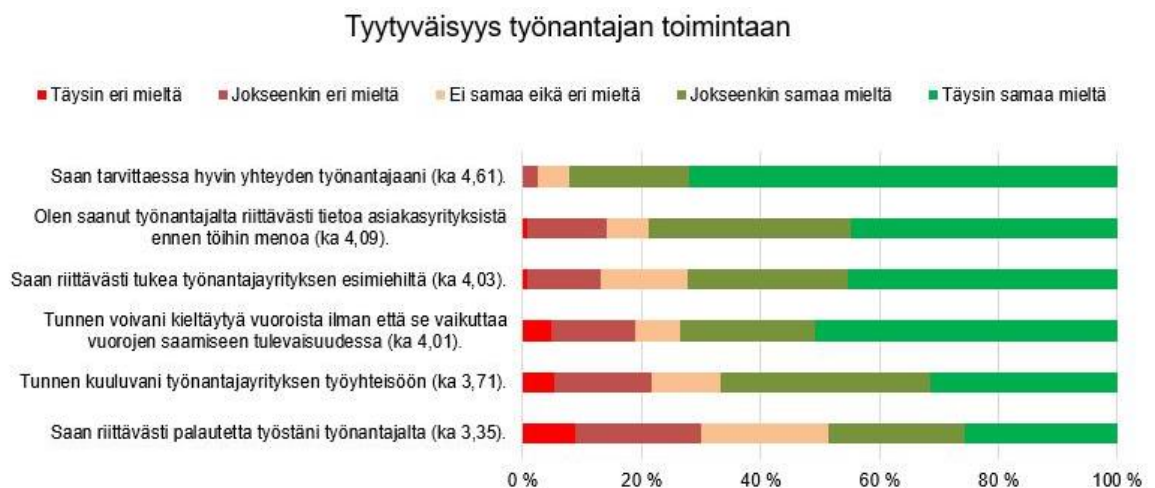


Kuvio 8. Vastaajien tyytyväisyys asiakasyritysten toimintaan

Mann-Whitney U-testi ei näyttänyt tilastollisesti merkittävää eroa löytyvän suomen- ja englanninkielisten kyselyiden vastausten välillä, vaan vastaukset olivat samassa linjassa keskenään (liite 3).

4.7 Tyytyväisyys työnantajan toimintaan

Kuvio 10 näyttää vastausten jakautumisen työnantajaa koskevien tyytyväisyysväittämien kesken. Vastaajat tuntevat saavansa hyvin yhteyden työnantajaansa. Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 92 % vastaajista, ja keskiarvoksi muodostui 4,61. Yksikään vastaaja ei ollut täysin eri mieltä, ja jokseenkin eri mieltä oli ainoastaan vajaa 3 % vastaajista. Tämän väittämän vastauksista löytyi eroavaisuuksia suomen- ja englanninkielisten vastaajien välillä, englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden keskiarvon ollessa alhaisempi (4,25) kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneiden (4,71). Siispä ulkomaalaiset työntekijät kokevat saavansa huonommin yhteyden työnantajaansa kuin suomenkieliset työntekijät. Muista tämän kategorian väittämistä ei löytynyt tilastollisesti merkittävää eroa suomen- ja englanninkielisten kyselyiden vastausten välillä (liite 3.). Vastaajista 79 % oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että he ovat saaneet riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa. Väittämän keskiarvo oli 4,09. Suurin osa vastaajista (72 %) koki työnantajaltaan saamansa tuen riittäväksi, väittämän keskiarvon ollessa 4,03.



Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys työnantajan toimintaan

Vuoroista kieltäytyminen usein vaikuttaa vuorotarjontaan, sillä työntekijä, joka ei koskaan ota vuoroja vastaan, saa luultavasti aina vähemmän ja vähemmän tarjouksia. Tämä voi kuitenkin lisätä vuokratyöntekijän kokemaa stressiä ja epävarmuutta. Väittämän ”Tunnen voivani kieltäytyä vuoroista ilman, että se vaikuttaa vuorojen saamiseen tulevaisuudessa” keskiarvo oli 4,01, ja 74 % vastaajista oli sen kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Erimielisiä oli kuitenkin myös huomattava määrä, 19 %. Tyhjiä tai en osaa sanoa - vastauksia oli 12 kappaletta, joten voi olla, että väittämä oli vaikea tulkita. Lisäksi melko

suuri osa vastaajista on ollut yrityksessä töissä alle puoli vuotta, joten mielipidettä voi olla vaikea muodostaa lyhyen ajan perusteella.

Väittämä ”Tunnen kuuluvani työnantajani työyhteisöön” sai keskiarvon 3,71. Täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 22 % työntekijöistä. Tämä on melko samassa linjassa asiakasyrityksen työnyhteisöön kuulumisen kanssa (vastaavan väittämän keskiarvo oli 3,61 ja erimielisiä oli 19% vastaajista). Teorian valossa tämä ei ole yllättävää, sillä vuokratyöntekijät kokevat usein itsensä ulkopuoliseksi ja työyhteisön tuen puutteelliseksi vuokratyön luonteen takia.

4.8 Tyytyväisyys urakehitykseen

Väittämä ”Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani” sai keskiarvon 4,14 (kuvio 11). Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 82 % vastaajista. Ainoastaan 6 % oli väittämän kanssa eri mieltä. Tämän väittämän hyvä tulos on yllättävä, sillä teorian valossa vuokratyöntekijät tuntevat usein osaamis- ja kehittymismahdollisuuksiensa olevan heikot. Sen sijaan tämän yrityksen työntekijät tuntevat, että he voivat hyödyntää ja kehittää osaamistaan, mikä on tärkeä työtyytyväisyyteen vaikuttava seikka.

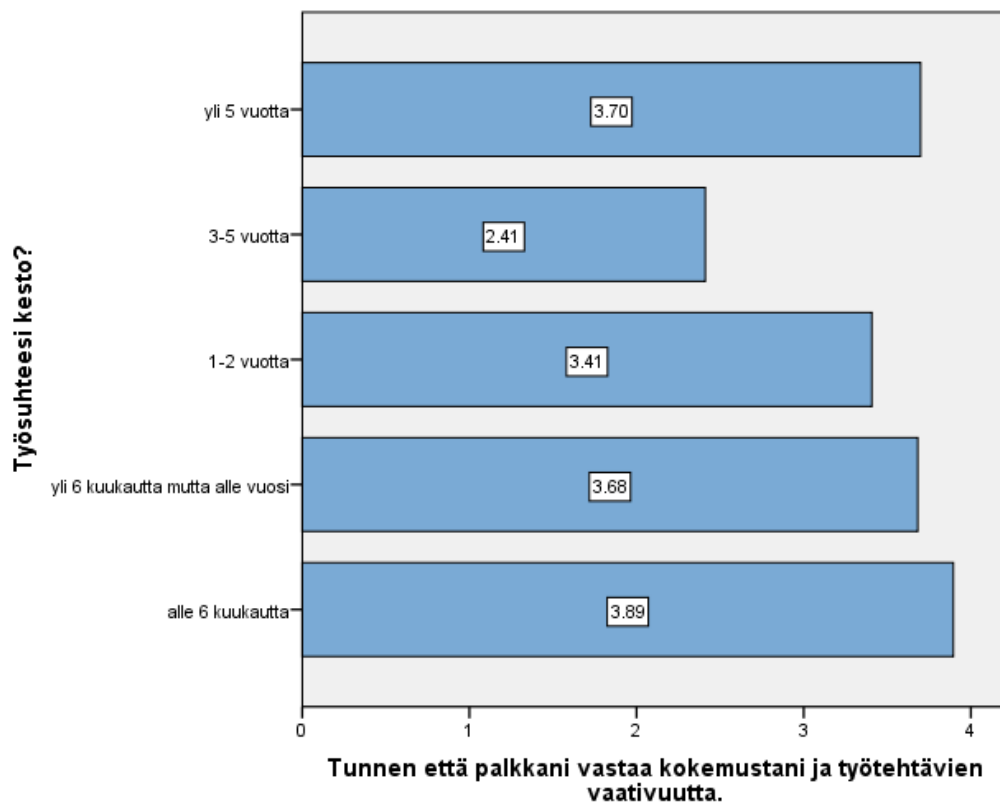


Kuvio 10. Vastaajien tyytyväisyys urakehitykseen

Vastaajista 68 % myös kokee, että vuokratyön tekeminen edistää heidän työmahdollisuuksiaan tulevaisuudessa. Väittämän keskiarvo on 3,87. Tämän väittämän kohdalla löytyi tilastollisesti merkittävää eroa suomen- ja englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden kesken. Suomenkieliseen kyselyyn vastanneiden keskiarvo oli 4,05, kun taas englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden huomattavasti matalampi, 3,25. Myös väittämän ”Luotan työ-

suhteeni pysyvyyteen” vastaukset erosivat kyselyn kielen mukaan. Suomenkielisten vastaajien keskiarvo oli 4,00, ja englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden 3,29. Kaikkien vastaajien keskiarvo oli 3,85, vastaajista samaa mieltä väittämän kanssa oli 70 %, ja erimiellisiä oli 17 %. Vaikka ulkomaalaisten vastaajien luottamus onkin matalampi, yleisesti ottaen työntekijöiden luottamus työnsä pysyvyyteen on hyvä. Teorian mukaan epävarmuus on yksi tärkeimmistä työtyytyväisyyttä heikentävistä tekijöistä, ja yleistä vuokratyöntekijöiden keskuudessa, mutta suurin osa tämän yrityksen työntekijöistä ei tunne epävarmuutta työsuhteensa pysyvyydestä.

Vastaajista 57 % kokee, että heidän työtehtävänsä ovat muuttuneet haastavimmiksi taitojen ja kokemuksen kehittyessä. Väittämän kanssa eri mieltä oli 18 % vastaajista, ja keskiarvoksi muodostui 3,63. Vastaajista 63 % näkee mahdollisuuksia edetä urallaan halutesa. Melkein neljännes vastaajista (24 %) puolestaan ei koe uralla etenemisen mahdollisuuksia juurikaan olevan. Väittämän keskiarvo oli 3,58. Tässä kategoriassa vastaajat olivat tyytymättömiä palkkaansa. Väittämän ”Tunnen, että palkkani vastaa kokemustani ja työtehtävien vaativuutta” keskiarvo oli 3,50. Jopa 27 % oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli kuitenkin suurin osa, 60 % vastaajista. Tämän väittämän keskiarvoa vie alaspäin yrityksessä 3-5 vuotta työskennelleet (kuvio 12).



Kuvio 11. Tyytyväisyys palkkaan vaihtelee kokemusvuosien mukaan

Siinä missä esimerkiksi juuri aloittaneiden, alle 6 kuukautta yrityksessä työskennelleiden vastausten keskiarvo oli 3,89, 3-5 vuotta yrityksessä työskennelleiden vastaajien vastausten keskiarvo oli huomattavasti alhaisempi, ainoastaan 2,41. Yli 5 vuotta työskennelleiden vastausten keskiarvo on taas huomattavasti korkeampi, 3,70. 1-2 vuotta työskennelleiden vastaajien vastausten keskiarvo oli 3,41, ja yli 6 kuukautta, mutta alle vuoden työskennelleiden vastausten keskiarvo oli 3,68. Eroja tyytyväisyydessä palkkaan voi selittää työehtosopimuksella. Matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimuksessa kokemuslisään perustuvan palkankorotuksen saa ensin 2 vuoden kokemuksella, ja sen jälkeen 5 vuoden kokemuksella (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2014, 95). Siispä väliin jää kolme vuotta ilman palkankorotusta, mikä selittää 3-5 vuotta työskennelleiden tyytymättömyyden palkkaansa. Yrityksen noudattaessa työehtosopimusta palkkaukseen on vaikea vaikuttaa. Ylimääräiset palkankorotukset saattaisivat parantaa työntekijöiden tyytyväisyyttä, mutta haittaisivat yrityksen asemaa kilpailijoihin nähden, jos työn kustannukset nousisivat merkittävästi.

4.9 Syyt vuokratyön tekemiseen

Kyselyssä kartoitettiin yleisimpiä syitä, miksi vastaajat tekevät vuokratyötä (kuvio 13). Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä syytä vuokratyön tekemiseen, mutta ei järjestyksessä. Yleisin syy oli ”Sopii elämäntilanteeseen”, jonka valitsi 74 vastaajaa. Toiseksi tärkeimmäksi syyksi nousi joustavuus työajoissa 69 valinnalla. Nämä kaksi syytä olivat selkeästi suosituimpia. ”Lisäänsion tienaaminen” (37 valintaa), ”Haluan kerryttää kokemusta” (35 valintaa) ja ”Vaihtelevat työtehtävät” (33 valintaa) olivat seuraavaksi yleisimpiä syitä.

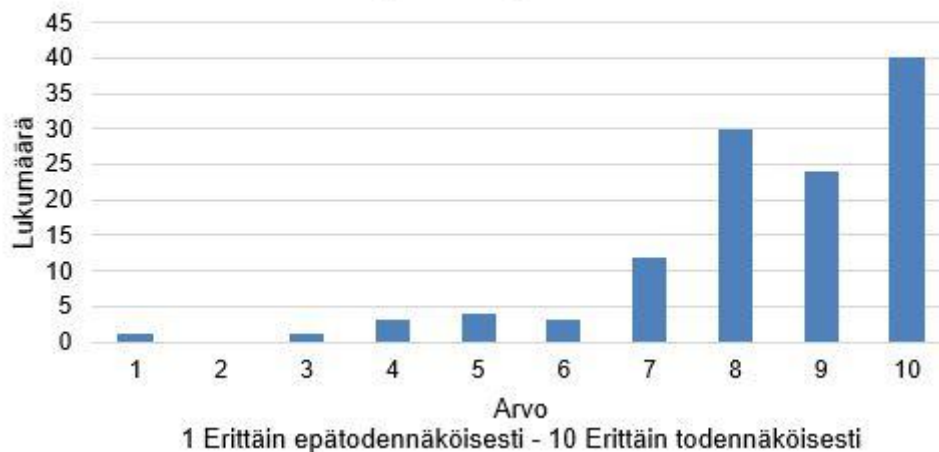
”Vuokratyötä oli helpompi saada kuin vakituista työtä” oli vasta kuudenneksi yleisin syy 32 valinnalla. Tämä on hieman yllättävää, sillä esimerkiksi HPL:n vuoden 2016 vuokratyöntekijätutkimuksessa vastaava syy oli kaikista yleisin. Tästä voi päätellä, että ainakin tähän kyselyyn vastanneista vuokratyöntekijöistä suurin osa tekee vuokratyötä omasta tahdostaan eikä pakosta. Tämä myös selittää vastaajien hyvää työtyytyväisyyden tasoa. Kaikista vähiten merkittävimpiä syitä vuokratyön tekemiseen oli halu kokeilla alaa (6 valintaa) ja ”En halua vakituista työtä” (10 valintaa). Sekä verkostoitumisen että mahdollisuuden työllistyä vakituisesti vuokratyön kautta valitsi 17 vastaajaa.



Kuvio 12. Vastaajien tärkeimmät syyt vuokratyön tekemiseen

Työhönsä tyytyväiset työntekijät suosittelevat työnantajaansa muille todennäköisemmin kuin työntekijät, jotka ovat tyytymättömiä työnantajaansa. Tämän takia kyselyn lopuksi vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-10, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat työnantajayritystään, arvon 1 ollessa erittäin epätodennäköisesti, ja arvon 10 erittäin todennäköisesti. Keskiarvoksi muodostui 8,42/10. Vastaajista suurin osa, noin 34 % valitsi arvon 10, eli he suosittelisivat työnantajaansa erittäin todennäköisesti. Lähes 90 % vastaajista valitsi arvot 7-10. (Kuvio 14.)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit työnantajaasi?



Kuvio 13. Kuinka todennäköisesti vastaajat suosittelisivat työnantajaansa

Spearmanin korrelaatiokerroin näyttää, mihin väittämiin ne vastaajat, jotka todennäköisesti suosittelisivat työnantajaansa, olivat erityisen tyytyväisiä (liite 5). Kertoimen ollessa 0,3 – 0,7 muuttujien välillä on kohtalaista positiivista riippuvuutta. Yli 0,7 kertoimella riippuvuus on voimakasta. Kaikista voimakkainta positiivista riippuvuutta löytyi väittämän ”Saen riittävästi tukea työnantajayrityksen esimiehiltä” kohdalla, korrelaatiokertoimen ollessa 0,541. Siispä ne, jotka todennäköisesti suosittelisivat työnantajaansa muille, olivat erityisen tyytyväisiä työnantajaltaan saamaansa tukeen. Tämä osoittaa, että tarjoamalla tukea työntekijöille, heidän työtyytyväisyyttään voidaan parantaa.

Voimakasta positiivista riippuvuutta löytyi myös työnantajan suosittelemisen ja työsuhteen pysyvyyteen luottamisen välillä, korrelaatiokertoimen ollessa 0,506. Vastaajat, jotka todennäköisesti suosittelisivat työnantajaansa muille, tunsivat voivansa luottaa työsuhteensa pysyvyyteen. Positiivinen riippuvuus oli voimakasta myös väittämien ”Vuokratyön tekeminen edistää työmahdollisuuksiani tulevaisuudessa” (0,503) ja ”Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani” (0,502) kohdalla. Nämä väittämät ovat teemaltaan samankaltaisia kuin Herzbegin motivaatiotekijät, jotka teorian mukaan lisäävät työtyytyväisyyttä. Myös teoriassa usein esiin tullut turvallisuuden tunne osoittautui tärkeäksi.

4.10 Yhteenveto

Yrityksen työntekijät olivat yleisesti ottaen melko tyytyväisiä työhönsä. Kaikkien väittämien vastausten keskiarvoksi muodostui 3,90 (liite 6). Vastaajien tyytyväisyyden tasossa oli eroja, riippuen siitä arvioitiinko tyytyväisyyttä työhön itsessään, asiakasyrityksiin, työnantajaan vai urakehitykseen. Kaikista tyytyväisimpiä vastaajat olivat työhön ja työvuoroihin.

Tämän kategorian vastausten keskiarvo oli 4,23. Myös tyytyväisyys työnantajan toimintaan oli hyvällä tasolla, sillä työnantajaan liittyvien väittämien vastausten keskiarvo oli 3,97. Urakehitykseen liittyvien vastausten keskiarvo puolestaan oli 3,78. Kaikista tyytymättöimpiä vastaajat olivat asiakasyritysten toimintaan: väittämien keskiarvo oli 3,57.

Henkilöstöpalveluyritysten liiton vuoden 2016 vuokratyötutkimuksessa työtyytyväisyys oli samalla tasolla kuin tässä tutkimuksessa. Kaikkien väittämien keskiarvo oli 3,88. Kysymykset kuitenkin olivat osin erilaisia, joten kokonaisarvosanan kohdalla tuloksia ei ole mielekäästä vertailla. HPL:n kyselyssä väittämän ”Olen tyytyväinen työni sisältöön kokonaisuutena” vastausten keskiarvot oli esitelty toimialoittain. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan vuokratyöntekijöiden vastausten keskiarvo oli HPL:n tutkimuksessa 4,06, kun kaikkien alojen keskiarvo oli 4,00. Tulos on vertailukelpoinen tämän tutkimuksen väittämän ”Olen tyytyväinen työni sisältöön” vastausten keskiarvon kanssa, joka on 4,26. Tämän tutkimuksen kohdeyrityksen vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys työnsä sisältöön on siis hieman kokonaan keskiarvon yläpuolella.

HPL:n tutkimuksen kanssa vertailukelpoisia väittämiä on havainnollistettu kuviossa 15. Väittämän ”Työ on sitä mitä minulle luvattiin” vastausten keskiarvo tämän tutkimuksen kohdeyrityksen työntekijöiden kohdalla 4,46, mikä on hieman parempi kuin HPL:n tutkimuksen vastaavan väittämän tulos, 4,30. Tämän tutkimuksen vastaajat kokivat jaksavansa työssään paremmin ($ka=4,23$) kuin HPL:n kyselyn vastaajat keskimäärin ($ka=4,06$). Sen sijaan asiakasyrityksiin liittyvien väittämien kohdalla tämän tutkimuksen kohdeyrityksen työntekijöiden tyytyväisyys on huonommalla tasolla verrattuna HPL:n tutkimuksen vastaajiin. HPL:n tutkimuksessa väittäjä ”Tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön” sai keskiarvon 3,83, mikä on hieman parempi kuin tämän tutkimuksen tulos 3,62. HPL:n tutkimuksen vastaajien tyytyväisyys asiakasyritysten tarjoamaan perehdytykseen oli paremmalla tasolla ($ka=3,95$) kuin tämän tutkimuksen vastaajilla ($ka=3,35$). Myös asiakasyrityksen antamaan palautteeseen HPL:n kyselyyn vastanneet olivat hieman tyytyväisempiä ($ka=3,58$) kuin tämän tutkimuksen vastaajat ($ka=3,42$). Kokemukseen tasapuolisesta kohtelusta asiakasyrityksen työntekijöihin verrattuna HPL:n kyselyssä keskiarvo oli 3,79, kun taas tässä tutkimuksessa se oli 3,56.

Väittämät, jotka koskevat työnantajan toimintaa saivat tässä tutkimuksessa parempia keskiarvoja kuin HPL:n tutkimuksen vastaavat väittämät. ”Olen saanut työnantajalta riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa” sai tässä tutkimuksessa keskiarvon 4,09, ja HPL:n tutkimuksessa keskiarvon 3,92. Tämän tutkimuksen vastaajat kokivat kuuluvansa työnantajayrityksen työyhteisöön paremmin ($ka=3,71$) kuin HPL:n kyselyn vastaajat

(ka=3,38). Samoin HPL:n kyselyyn vastanneet kokivat työnantajansa ottavan heidän toiveensa vuorotarjonnassa huomioon heikommin (ka=4,08) kuin tämän tutkimuksen vastaajat (ka=4,31). Väittämä ”Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani” sai tässä tutkimuksessa keskiarvon 4,14, joka on parempi kuin HPL:n tutkimuksen vastaavan väittämän keskiarvo 3,71.



Kuvio 14. HPL:n vuokratyötutkimuksen ja tämän tutkimuksen vertailukelpoisten väittämien keskiarvojen erot

Tuloksia vertaillen on hyvä ottaa huomioon, että HPL:n tutkimuksen kohdejoukkona oli kaikki Suomen vuokratyöntekijät alasta riippumatta. Esimerkiksi asiakasyritysten toiminta eroaa hyvinkin paljon riippuen siitä, onko kyseessä satunnainen keikkatyö ravintoloissa, vai esimerkiksi muutaman kuukauden toimeksianto yhden työnantajan palveluksessa toimistossa tai rakennustyömaalla. Tämä vaikuttaa muun muassa vuokratyöntekijöiden saaman perehdytyksen laatuun ja heidän kokemuksiinsa työyhteisöön kuulumisessa. Tuloksia olisi mielekkäämpi vertailla, jos HPL:n vastaukset olisivat kaikkien väittämien kohdalla eroteltu toimialojen mukaan.

5 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli yrityksen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyden kartoittaminen kyselytutkimuksen avulla. Vaikka vastausprosentti jäikin melko alhaiseksi, 21 prosenttiin, vastauksia tuli silti analysointia varten riittävästi, joten tavoitteet tuli saavutettua hyvin. Suurin osa vastaajista oli yrityksessä melko uusia työntekijöitä, eivätkä he ole vastanneet vastaavanlaiseen kyselyyn aiemmin. Siispä kysely toi uutta ja tärkeää tietoa yrityksen käyttöön. Tässä luvussa pohditaan edellisessä luvussa esiteltyjä tuloksia edelleen, ja niistä sovelletaan konkreettisia kehitysehdotuksia yrityksen toiminnan tueksi.

Tuloksia analysoidessa kaikkia taustamuuttujia testattiin tyytyväisyysväittämien tuloksia vasten, jotta mahdolliset erot vastaajaryhmien työtyytyväisyydessä tulisivat esille. Esimerkiksi miesten ja naisten vastausten välillä ei ollut tilastollisesti merkittävää eroa. Samoin vastaajien ikä ei vaikuttanut merkittävästi työtyytyväisyyteen. Tehtyjen vuorojen määrä keskimäärin ei vaikuttanut työtyytyväisyyteen, ja työsuhteen keston perusteella tilastollisesti merkittävää eroa löytyi ainoastaan tyytyväisyydessä palkkaan, 3-5 vuotta työskennelleiden tyytyväisyyden ollessa huomattavasti huonommalla tasolla kuin muiden ryhmien.

Toive vakituisesta työstä ei suoraan vaikuttanut työtyytyväisyyteen. Ne vastaajat, jotka toivoivat saavansa vakituisen työn, eivät olleet huomattavasti tyytymättömämpiä työhönsä vuokratyöntekijänä kuin ne vastaajat, jotka eivät toivoneet vakituista työtä. Teorian valossa olisi voinut olettaa, että vakituista työsuhdetta toivovat olisivat olleet tyytymättömämpiä työhönsä, joten tämä tulos oli yllättävä. Tulosta kuitenkin selittävät vastaajien antamat syyt vuokratyön tekemiseen; suosituimpia syitä olivat vuokratyön hyviä puolia korostavat syyt, kuten elämäntilanne, joustavuus, lisäänsio ja kokemuksen kerryttäminen. Siispä vastaajien valintaan tehdä vuokratyötä on vaikuttanut enemmän positiiviset asiat, eikä vuokratyötä tehdä pakosta. Tämä tulos myös kumoaa teoriassa esimerkiksi Haapalan (2016, 107) esittämän väitteen, jonka mukaan suurin osa työntekijöistä tekee vuokratyötä pakosta koska muuta työtä ei löydy. Tämän tutkimuksen vastaajista yli puolet ei edes toivonut vakituista työsuhdetta.

5.1 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset

Tulosten perusteella tämän yrityksen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys on hyvällä tasolla. Verrattaessa HPL:n vuokratyötutkimuksen tuloksiin, tämän yrityksen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys on useimmilla osa-alueilla jopa parempi kuin vuokratyöntekijöiden

työtyytyväisyys valtakunnallisesti. Kehittämiskohteita kuitenkin myös löytyy. Nämä ehdotukset on laadittu sekä kyselyn tulosten, että avoimiin kysymyksiin tulneiden vastausten perusteella.

Ulkomaalaisiin työntekijöihin panostaminen nousi tuloksia analysoidessa esille yhtenä kehittämiskohteena. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneet olivat usein tyytymättömpiä työhönsä kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneet. Ulkomaalaisten työntekijöiden työtyytyväisyyteen panostaminen parantaisi yleistä tyytyväisyyden tasoa huomattavasti. Ulkomaalaisten työntekijöiden tyytymättömyys liittyy osin laajempaan yhteiskunnalliseen ongelmaan maahanmuuttajien sopeutumisessa, joten sen täysi poistaminen voi olla yksittäisen yrityksen näkökulmasta hankalaa. Silti ulkomaalaisten työntekijöiden mahdollisuuksia työllistyä vakituisesti asiakasyritysten palvelukseen olisi hyvä kartoittaa. Myös hyvä ja avoin kommunikointi asiasta auttaisi, jotta ulkomaalaisille työntekijöille muodostuisi realistiset odotukset työnsä mahdollisuuksista.

Tuloksista kävi ilmi, että ulkomaalaiset työntekijät olivat vähemmän tyytyväisiä työstä etukäteen annettuihin lupauksiin ja työn kuvaukseen kuin suomalaiset työntekijät. Samoin ulkomaalaiset työntekijät olivat myös suomalaisia tyytymättömpiä vuorotarjonnan riittävyyteen ja toiveiden huomioon ottamiseen vuoroja tarjottaessa. Olisi hyvä varmistaa, että ulkomaalaisille työntekijöille on selvää, miten vuorotoiveet saa parhaiten toimitettua työnantajalle. Ravintola-alan työssä sesonkien vaihtelu vaikuttaa vuorotarjontaan suuresti. Tämä olisi myös hyvä kommunikoida työntekijöille. Hiljaisina aikoina vaikka vuoroja ei olisi tarjottavana, työntekijöihin voi silti olla yhteydessä ja selittää, mistä vuorotarjonnan vähyys johtuu.

Asiakasyritysten toimintaan vastaajat olivat kaikista tyytymättöimpiä. Koska kysely on tehty nimeämättä asiakasyrityksiä, tietoa on vain melko yleisellä tasolla. Asiakasyritysten toiminta vaihtelee luultavasti paljon paikasta riippuen. Isoimmiksi ongelmakohdiksi paljastui kyselyn tulosten mukaan asiakasyrityksiltä saatu perehdytys ja palaute.

Teoriasta kävi ilmi, että vaikka vuokratyöntekijät ovatkin asiakasyrityksen näkökulmasta joustava ja helppo tapa saada lisätyövoimaa nopeasti, aikaa ja resursseja kuluu usein vaihtuvien työntekijöiden toistuvaan perehdytykseen. Etenkin kiiretilanteissa perehdytys saattaa usein jäädä vähäiseksi. Tämä tuli esille myös useiden vastaajien avoimista vastauksista. Vastaajista moni koki, että asiakasyrityksillä ei ollut käsitystä heidän kokemuksensa tasosta, ja perehdytys keskittyi väärin asioihin. Siispä asiakasyrityksille olisi hyvä tehdä selväksi, minkälaista perehdytystä on ehdottoman tärkeää tarjota ennen vuoron al-

kua. Esimerkiksi paikkojen ja yrityksen käytäntöjen esittely on aina tarpeellista. Kun vuokratyöntekijöille on selvää alusta saakka, mistä löytyy esimerkiksi tarvittavat työvälineet ja varasto, ei aikaa kulu näiden asioiden kyselemiseen. Samoin asiakkailta useimmiten tulevat kysymykset olisi hyvä käydä läpi, jotta myös vuokratyöntekijät osaavat palvella asiakkaita oikein.

Myös tärkeimmät työtehtävät olisi hyvä käydä läpi, ja varmistaa että vuokratyöntekijä osaa tehdä kaiken ennen ruuhkahuipun alkamista. Vuokratyöntekijöiden kokemus vaihtelee suuresti, joten tähän tarvitaan molemminpuolista kommunikointia. Vuoron alussa vuokratyöntekijä ja asiakasyrityksen esimies voivat nopeasti käydä läpi työntekijän kokemuksen, jotta on selvää alusta asti, missä asioissa lisäperehdytys on tarpeen. Vuokratyöntekijän on myös helpompi olla tehokas ja oma-aloinen, kun on selvää mitä häneltä odotetaan, ja mitä kaikkia työtehtäviä hänelle kuuluu.

Käytännön toimia, joilla asiakasyritysten toimintaa voisi parantaa, on esimerkiksi säännöllisten infoviestien lähettäminen. Asiakasyritysten esimiehille voisi luoda listan, jossa luettelaa yksityiskohtaisesti, mitkä asiat on hyvä käydä vuokratyöntekijän kanssa läpi ennen vuoron alkua, ja mitkä asiat ovat toissijaisia ja kerrottavissa vuoron aikana. Tärkeää on etenkin ravintolakohtaiset asiat, kuten talon tavat, käytännöt, työvuoron kulku ja paikat. Asiakasyrityksen esimiehet voivat sitten tulostaa listan esimerkiksi henkilökunnan tilojen seinälle, jossa se on jokaisen vakituisen työntekijän luettavissa. Vaihtoehtoisesti asiakasyrityksissä voisi joka vuorossa olla nimetty vastuuhenkilö, joka auttaa vuokratyöntekijöitä työn alkuun pääsyssä. Mahdollisuuksien mukaan uuden työntekijän mennessä ensimmäistä kertaa uuteen työntekopaikkaan, vuoro voisi alkaa 15 minuutin nopealla perehdytyksellä. Palautteen antaminen myös varmasti unohtuu asiakasyrityksen esimiehiltä usein. Palautteen antamista varten tulisi olla helppo kanava, ja asiakasyritysten esimiehiä tulisi kannustaa palautteen antamiseen sekä henkilökohtaisesti vuoron aikana että vuoron jälkeen suoraan työnantajalle.

Myös työntekijöitä olisi hyvä kannustaa palautteen antamiseen asiakasyrityksistä. Jos jossain yrityksissä perehdytys on puutteellista, se olisi hyvä tuoda myös työnantajayrityksen tietoon, jotta ongelmaan voidaan puuttua. Molemmilta osapuolilta kaivataan avointa kommunikointia ja kärsivällisyyttä. Työntekijöiden on hyvä ymmärtää, että on myös heidän omalla vastuullaan saattaa asiakasyritysten tietoon omat taitonsa ja lisäperehdytyksen tarpeet. Asiakasyrityksen esimiehiä puolestaan olisi myös hyvä muistuttaa kärsivällisyydestä ja vuokratyöntekijöiden ystävällisestä ja tasapuolisesta kohtelusta.

Eräs avoimissa vastauksissa annettu konkreettinen ehdotus oli, että kokeneemmat yrityksen työntekijät voisivat hieman esitellä joidenkin asiakasyritysten yleisimpiä työtehtäviä, toimintamalleja ja omia kokemuksiaan esimerkiksi intranetissä. Näin uudet työntekijät voisivat ennen asiakasyritykseen menoa lukea halutessaan muiden kokemuksia, ja siten vaurautua töihin menoa varten. Toisaalta idea on käytännöllinen, sillä sen avulla luotaisiin kanava kokemusten vaihtamiseen, ja uudet työntekijät saisivat jonkinlaista henkistä tukea vanhoilta ja kokeneemmilta työntekijöiltä. Toisaalta tämän tyyppinen kokemusten vaihto saattaisi myös myrkyttää yleistä ilmapiiriä. Jos sivu täytyisikin valituksista ja huonoista kokemuksista, tiettyjen asiakasyritysten maine kärsisi ja työmotivaatio sekä -ilmapiiri laskisi. On tärkeää, että jokainen työntekijä voi rauhassa muodostaa oman mielipiteensä työhönsä liittyen. Siispä tämänkaltaisen kokemusten vaihto saattaisi tarvita työnantajan sensuuria, mikä toisaalta olisi alkuperäisen tarkoituksen vastaista.

Yhteydenpito ja palkitseminen ovat työtyytyväisyyden kannalta merkittäviä seikkoja. Yritys on sanonut pyrkivänsä henkilökohtaiseen yhteydenpitoon työntekijöidensä kanssa, minkä vuoksi työvuoroja tarjotaan usein puhelimitse. Tähän liittyen työntekijöiltä tuli ristiriitaista palautetta. Toisaalta avoimissa vastauksissa keuhuttiin yrityksen henkilökohtaisia yhteydenottotapoja, sillä vuorojen vastaanottaminen puhelimitse on mukavaa. Toisaalta taas palautteessa toivottiin nettijärjestelmää, josta avoimet työvuorot voidaan valita helposti ja nopeasti ilman puhelinsoittoja. Perusteluita tuli esimerkiksi yövuoroja tekeviltä työntekijöiltä, jotka tunsivat, että ainoastaan toimistoaikoina soitetut puhelut olivat hankalia heidän vuorokausirytmensä takia. Vastaajat kokivat stressiä siitä, että jos ei pääse heti vastaamaan puhelimeen, tarjotun vuoron saattaa menettää. Vaikka vuorojen tarjoamisen automatisointi helpottaisikin käytäntöjä joidenkin työntekijöiden kohdalla, henkilökohtaisempi palvelu edistää työntekijöiden työyhteisöön kuulumisen tunnetta. Mitä enemmän työntekijöiden ja työnantajan edustajien välillä on kommunikointia kasvokkain tai puhelimitse, sitä tiiviimmäksi yhteys muodostuu. Työnantajan tarjoama tuki on vuokratyöntekijöille erittäin tärkeää, ja mitä paremmin työntekijät tuntevat työnantajansa, sitä enemmän tukea he kokevat voivansa saada.

Työtyytyväisyyskyselyn vastauksista kävikin ilmi, että reilu enemmistö tuntee saavansa hyvin yhteyden työnantajaansa aina tarvittaessa. Avoimissa vastauksissa vastaajat toivoivat säännöllistä kommunikointia työnantajaltaan, kuten kuulumisia sähköpostilla, säännöllisiä infopaketteja ja palautetta. Esimerkiksi muutaman kuukauden välein lähetettävät yleiset tiedotteet toimisivat informaatiokanavana ja yleisenä työilmapiirin vahvistajana. Säännöllinen kommunikointi myös edistäisi työntekijöiden työyhteisöön kuulumisen tunnetta. Myös työntekijöitä voi rohkaista henkilökohtaiseen yhteydenpitoon.

Palkitseminen on tärkeä työtyytyväisyyteen vaikuttava seikka, joskin sen toteuttaminen voi osoittautua hankalaksi henkilöstövuokrausalalla, jossa kilpailu on kovaa. Kuten edellä mainittiin, ylimääräiset palkankorotukset haittaisivat yrityksen asemaa markkinoilla. Teoriassa kuitenkin tuli esille, että aineeton palkitseminen on usein työntekijän kannalta motivoivampaa kuin aineellinen palkitseminen. Esimiehiltä saatu tunnustus ja palaute ovat tärkeitä aineettoman palkitsemisen keinoja, joita on helppo toteuttaa. Myös virkistystoiminta tai erilaisen yhteisen tekemisen järjestäminen on yksi keino palkita työntekijöitä. Toive yhteisestä tekemisestä tuli myös esille avoimista vastauksista. Samalla työntekijöille tarjoutuisi mahdollisuus tutustua toisiinsa ja vaihtaa kokemuksia asiakasyrityksistä. Uudet työntekijät voisivat myös saada neuvoja kokeneemmilta työntekijöiltä. Vuokratyössä virkistystoiminnan järjestäminen saattaa kuitenkin osoittautua hankalammaksi kuin mitä se vakituisten työntekijöiden kesken olisi. Vuokratyöntekijät saattavat tuntea itsensä irrallisiksi työyhteisöstään, jolloin tapahtumiin osallistumisen kynnys on korkea. Yhteisen tekemisen voisikin yhdistää koulutuksiin. Esimerkiksi vapaamuotoinen yhteinen illanvietto heti koulutuksen jälkeen voisi onnistua luonnollisesti, kun työntekijät ovat jo koulutuksessa saaneet mahdollisuuden jutella ja tutustua hieman. Mitä enemmän vapaa-ajan tekemistä järjestetään, sitä enemmän työntekijät varmasti uskaltavat myös siihen osallistua.

Perehdytys vaikuttaa teorian mukaan työtyytyväisyyteen. Asiakasyritykseltä saadun perehdytyksen lisäksi kyselyn vastauksissa tuli esille myös työnantajayrityksen tarjoaman koulutuksen ja perehdytyksen tärkeys. Peruskoulutus on tärkeää, jotta työntekijällä olisi hallussa yleisimmin tarvittavat taidot ja jonkinlaista varmuutta uuteen paikkaan mennessä. Taidot karttuvat kokemuksen myötä, mutta etenkin uusille työntekijöille peruskoulutuksen tarjoaminen on tärkeää. Vastauksista tuli myös ilmi, että työntekijät kaipaavat lisää informaatiota asiakasyrityksistä ennen vuoron alkua. Esimerkiksi työvaatevaatimukset ovat joidenkin työntekijöiden mielestä olleet puutteellisia.

Kysymykseen ”Toivoisitko saavasi lisää koulutusta työhösi työnantajalta?” noin 36 % vastasi kyllä. Avoimista vastauksista tuli eniten esille alkoholijuomiin liittyvä koulutus. Esimerkiksi erilaiset viini-, drinkki- ja erikoisolutkoulutukset olivat haluttuja työntekijöiden keskuudessa. Samoin baarityöskentelyyn liittyvä koulutus ja kurssit sekä barista- ja kahvikoulutus tulivat esille. Etenkin työtehtävien lisääntyessä ja vaihtuessa haastavimmiksi koulutus on aina ajankohtaista.

Vastaajilta kysyttiin myös toivovatko he saavansa lisää tietoa työsuhteasioista. Tähän kysymykseen 24 % vastaajista vastasi kyllä. Avoimissa vastauksissa mainittiin esimerkiksi lakisääteiset asiat kuten työajat, lomarahat ja palkat. Näihin on tulossa lähiaikoina myös

paljon muutoksia. Vaikka tärkeimmät asiat käydäänkin läpi työsopimusta allekirjoitettaessa, työntekijöiden kannalta oleelliset työehtosopimuksen kohdat voisi kerätä yhteen ja laittaa yrityksen nettisivuille tai intranettiin työntekijöiden saataville. Samoin uusista työlakia koskevista muutoksista olisi hyvä tiedottaa työntekijöille. Työlakiasioissa on hyvä ottaa huomioon erityisesti ulkomaalaiset työntekijät, joiden on hankalampi etsiä tietoa omaisesta Suomessa lainsäädäntöön liittyen kuin suomalaisten työntekijöiden. On tärkeää, että yrityksen nettisivut toimivat hyvin sekä suomeksi että englanniksi. Muita avoimissa vastauksissa mainittuja epäselviä asioita olivat asiakasyritykseen liittyvät käytännöt, kuten työpaikkaruokailun mahdollisuus, tupakointi työpaikalla ja miten toimia työtapaturman sattuessa.

Työtyytyväisyyden tärkeyttä yrityksen toiminnan kannalta ei voi koskaan korostaa liikaa. Siispä aihealueen tutkiminen säännöllisin väliajoin on tärkeää. Yritys tekee työtyytyväisyystutkimuksia yleensä joka toinen vuosi, mutta henkilöstön nopean vaihtuvuuden takia tutkimukset useammin ovat tarpeen. Tämä tutkimus voitaisiin myös toistaa yrittäen saada vastausprosentista korkeampi. Samoin tutkimuksen perusjoukko voitaisiin laajentaa koskemaan kaikkia vuokratyöntekijöitä, vaikka heidän tekemiensä vuorojen määrä olisikin vähäisempi. Voi olla, että yrityksessä on työntekijöitä, jotka ovat tyytymättömiä työhönsä eivätkä sen takia ole ottaneet vuoroja vastaan. Nämä työntekijät olivat rajattuna tämän tutkimuksen ulkopuolelle, joten heidän mielipiteensä eivät tulleet esiin. Samoin esimerkiksi lomalla olevat työntekijät, jotka eivät tehneet vuoroja juuri ennen aineiston keruuta, eivät saaneet mahdollisuutta vastata tähän kyselyyn.

Tuloksista kävi ilmi, että tyytymättömyys asiakasyritysten toimintaan on melko yleistä. Tätä ilmiötä voitaisiin tutkia edelleen nimenomaan asiakasyrityksiin keskittyvällä kyselyllä. Samoin erilaiset työnantajakuvaan liittyvät tutkimukset olisivat hyödyllisiä. Vastauksista nousi esille ristiriitaiset mielipiteet liittyen yrityksen käytäntöihin jakaa vuoroja työntekijöille. Tätä voitaisiin tutkia edelleen ja pohtia, onko käytäntöjä syytä muuttaa. Tässä tutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan työnantajansa toimintaa, mutta erilaiset yritysima- goa arvioivat kysymykset jätettiin pois. Näistä voisi löytyä aihetta jatkotutkimukselle. Tämä tutkimus keskittyi yksinomaan työtyytyväisyyteen, ja aihe pyrittiin rajaamaan melko tiiviiksi. Siispä esimerkiksi työhyvinvointiin ja motivaatioon liittyvät kysymykset jäivät vähemmälle huomiolle. Ne ovat kuitenkin kokonaisuuden kannalta tärkeitä seikkoja, joita voisi tutkia edelleen.

Tärkeä vaihe tutkimuksen hyödyllisyyden kannalta on tulosten soveltaminen käytäntöön. Tutkimusta tehdessä pyrittiin konkreettisten kehitysehdotusten laatimiseen, ja toivottavaa

olisi, että yritykselle olisi näistä hyötyä. Myös työntekijöiden kannalta olisi palkitsevaa, jos he näkisivät kyselyn jälkeen yrityksen toiminnan parantuvan.

5.2 Tutkimuksen luotettavuuspohdinta

Tilastollista tutkimusta tehdessä virheiden syntymistä pyritään aina välttämään, mutta tutkimustulosten pätevyys ja luotettavuus saattavat silti aina vaihdella. Jokaisen tutkijan on pohdittava mittaustulostensa luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat muun muassa otoksen koko ja edustavuus, vastausprosentti ja se, mittaavatko kysymykset tutkimuksen tavoitteiden kannalta oikeita asioita. Mittauksen luotettavuus voidaan jakaa kahteen alaluokkaan. *Reliabiliteetti* mittaa mittaustuloksen toistettavuutta. Jos tutkimus suoritettaisiin uudelleen samasta kohteesta, tuloksen tulisi olla sama. Reliabiliteetti siis mittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tapa arvioida tutkimuksen luotettavuutta on sen *validiteetin* arvioiminen. Validiteetti kertoo, mitattiinko tutkimuksessa sitä, mitä teorian ja tavoitteiden valossa oli aikomus mitata. Tämä on jopa reliabiliteettia tärkeämpi kysymys, sillä se arvioi, mitä tutkimuksessa tuli todellisuudessa mitattua. Validiteetin kannalta on tärkeää, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla, ja kuten oli lomakkeen laatijan tarkoitus. Kyselytutkimuksen kysymysten on oltava onnistuneita ja niiden tulee vastata tutkimuksen tavoitteita. Jos kyselyyn vastanneet ymmärtävät kysymykset eri tavalla, kuin miten kyselyn laatija oli ne tarkoittanut, tutkimuksen validiteetti heikkenee. (Heikkilä 2008, 175; Ketokivi 2015, 83-88)

Tutkimuksen reliabiliteetti voidaan tarkastaa kyselylomakkeeseen sisällytettävillä kontrollikysymyksillä, jossa samaa asiaa kysytään kyselyssä kahdella eri tavalla. Heikkilän (2008, 48) mukaan kyselylomake ei kuitenkaan saa olla liian pitkä. Tässä tutkimuksessa pyrittiin pitämään lomake lyhyenä ja tiiviinä, jotta vastaajan mielenkiinto pysyisi yllä eikä vastausprosentti kärsisi. Siispä kontrollikysymyksiä ei sisällytetty tämän tutkimuksen kyselylomakkeeseen.

Alhainen vastausprosentti heikentää tutkimuksen validiteettia. Vastausprosentti 21 % tarkoittaa, että 79 % jätti vastaamatta kyselyyn. Näin suuri kato voi aiheuttaa tutkimustulosten vääristymistä. Katoa pyrittiin tässä tutkimuksessa välttämään tarpeeksi lyhyellä ja selkeällä kyselylomakkeella, hyvällä saatekirjeellä ja muistutusviestillä. Kysely jaettiin sähköpostitse ja sen täyttäminen oli internetin kautta helppoa ja nopeaa. Saatekirjeessä pyrittiin korostamaan työtyytyväisyystutkimuksen tärkeyttä nimenomaan työntekijän näkökulmasta. Muistutusviesti lähetettiin vastausajan loppupuolella, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Pienen palkinnon lupaaminen vastaajille olisi voinut lisätä motivaatiota

vastata ja parantaa siten vastausprosenttia. Tutkimus tehtiin kokonaistutkimuksena, sillä otoksen ottaminen perusjoukosta olisi edelleen lisännyt kadon riskiä.

Vastausprosentti jäi kuitenkin näistä toimenpiteistä huolimatta lopulta melko pieneksi. Alhaista vastausprosenttia voi selittää sillä, että osa tutkimuksen kohderyhmästä ei pitänyt tutkimusta tarpeellisena, eikä heillä siten ollut motivaatiota vastata siihen. Sähköpostien kulkiessa usein ihmisten mukana älypuhelimella, niitä on myös helppo sivuuttaa ja unohtaa. Yli puolet vastaajista oli työskennellyt yrityksessä alle vuoden, joten he eivät ole vastanneet vastaavanlaiseen kyselyyn aiemmin. Tämä voi myös selittää alhaista vastausprosenttia: Yrityksessä kauan työskennelleet työntekijät ovat jo nähneet useita työtyytyväisyyskyselyjä, eivätkä he sen takia enää välttämättä viitsineet vastata. Voi myös olla, että ainoastaan yritykseen sitoutuneet työntekijät, jotka tunsivat, että heillä on aiheeseen jotain sanottavaa, vastasivat kyselyyn. Toisaalta toimialalla on yleistä henkilöstön nopea vaihtuvuus, jolloin suurin osa koko yrityksen työntekijöistä saattaa olla melko uusia työntekijöitä. Myös kyselyn ajankohta selittäisi tätä; pikkujoulusesonki on juuri alkamassa, jolloin työvoiman tarve yrityksessä kasvaa. Tässä tapauksessa ei siis voida varmasti sanoa, edustavatko vastaajat koko perusjoukkoa, vai onko vastaajista koostuva otos perusjoukkoon verrattuna vino. Tutkimuksen validiteettiin vaikuttaa myös se, olivatko vastaajat täysin rehellisiä vastatessaan. Kyselyn anonyymiuudella pyrittiin varmistamaan se, että vastaajat voivat vastata rehellisesti ja asioita kaunistelematta.

Vaikka vastausprosentti olikin alhainen, vastauksia tuli kuitenkin tilastollista analyysia varten riittävästi. Suunnitellut testit, esimerkiksi Mann-Whitney U- ja Kruskal Wallis- testit oli mahdollista tehdä tällä aineistolla. Avoimien vastausten runsaudesta kävi ilmi, että vastaajilla oli paljon mielipiteitä, kehitysideoita ja palautetta, joita he halusivat tuoda esiin. Tämä kertoo tutkimuksen aidosta hyödyllisyydestä, sillä se tarjosi työntekijöille kanavan näiden asioiden kertomiseen. Avoimet kysymykset myös mahdollistivat sen, että tulokset eivät olleet ainoastaan numeerisessa muodossa, mikä auttoi kehitysehdotusten laatimisessa. Kyselylomakkeen kysymyksillä saatiin vastaus tutkimuksen pää- ja alaongelmiin, joten tältä osin tutkimusta voidaan pitää validina. Tulosten tulokinnassa on kuitenkin oltava kriittinen alhaisen vastausprosentin takia. Nämä tulokset eivät välttämättä edusta koko yrityksen vuokratyöntekijöiden mielipiteitä. Tutkimuksen avulla saatiin kuitenkin konkreettisia ja hyödyllisiä kehittämis ehdotuksia yrityksen käyttöön, joten tältä osin tutkimuksen tavoitteet saavutettiin hyvin.

5.3 Oman tekemisen arviointi

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ehdottomasti opettanut minulle paljon. Työn tekeminen ja prosessin hallinta osoittautuivat haastaviksi, mutta olen lopputulokseen kuitenkin tyytyväinen. Aiheen valintaan meni odotettua enemmän aikaa, sillä yhteistyö ensimmäisen toimeksiantajan kanssa ei onnistunutkaan. Näin jälkikäteen toivon, että olisin aloittanut aiheiden miettimisen ja aktiivisen etsimisen muualta aikaisemmin, jotta olisin saanut prosessin alkuun nopeammin. Löysin kuitenkin itselleni kiinnostavan aiheen, mikä oli kaikista tärkeintä. Olen tehnyt vuokratyötä useita vuosia monella eri alalla, kuten ravintoloissa, kaupan kassalla ja toimistossa. Oman kokemukseni ansiosta aihe oli minulle jo ennestään tuttu ja erittäin mielenkiintoinen.

Heti alussa haasteena oli tutkimusongelmien muotoilu. Kävimme toimeksiantajan kanssa läpi, mitä he toivoivat tutkimukselta saavansa, mutta tavoitteiden ja ongelmien laatiminen kirjalliseen muotoon vaati ajattelua. Opinnäytetyöprosessi opetti, että aiheen rajaaminen ja tutkimusongelmien selkeä esittäminen on tärkeä tehdä kunnolla heti alussa, sillä se helpottaa koko opinnäytetyön rakenteen suunnittelemista. Omalla kohdallani erilaisista tilastollisen tutkimuksen kursseista on kulunut niin pitkä aika, että tärkeät käsitteet olivat päässeet unohtumaan. Siispä tutkimuksen tekemiseen liittyvät perusasiat piti kerrata.

Teorian kirjoittaminen oli mielenkiintoista, sillä aihe oli minulle henkilökohtaisesti kiinnostava. Aluksi tiedonhakua vaikeutti työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin käsitteiden erotelu. Tuntui että lähteitä löytyi paljon, mutta suuri osa niistä ei ollutkaan oman aiheeni kannalta relevantteja. Kirjaston tiedonhakuvalmennus auttoi tähän. Opin tarkentamaan hakukriteerejäni ja etsimään etenkin kansainvälisiä aineistoja vaivattomasti. Tiedonhaku opetti myös lähteiden kriittistä arviointia. Etenkin internetlähteissä on tärkeää varmistaa lähteiden luotettavuus. Opin myös etsimään kirjoista tarvitsemani tiedon nopeammin. Käytin lähteinäni paljon tieteellisiä tutkimuksia ja artikkeleita, joiden kieli oli välillä raskasta ja monimutkaista luettavaa. Opin kuitenkin selaamaan tieteellisiä artikkeleja sekä suomeksi että englanniksi, ja alan sanastoa karttui paljon. Teoriaa kirjoittaessa haastavinta oli rakenne ja otsikointi, jotta viitekehys etenisi loogisesti ja rakenne olisi tasapainoinen. Kirjoittaminen itsessään on aina sujunut minulta luonnollisesti, joten sen kanssa ei ollut suurempia ongelmia. Vaikka puhunkin sujuvaa englantia, välillä lähteiden kääntäminen oli haastavaa.

Mielestäni onnistuin aikatauluttamaan työni melko hyvin. Päätin kyselytutkimuksen vastausajan heti prosessia suunnitellessa, ja tavoitteenani oli saada teoria kirjoitettua ennen kyselyn lopullista laatimista. Teoriaa kirjoittaessa tuli kuitenkin kiire, sillä se vei paljon

enemmän aikaa kuin mitä etukäteen luulin. Pelkästään lähteiden etsimiseen ja teorian rakenteen suunnitteluun olisi voinut varata ylimääräisen viikon. Tunsin kuitenkin, että minulle oli kertynyt tarpeeksi hyvä teoriapohja kyselyn laatimista varten. En ollut käyttänyt Webropol-työkalua aikaisemmin, joten kyselyn laatimiseen liittyi omat haasteensa. Sain kuitenkin apua menetelmäpajassa. Mielestäni kysely oli lopulta onnistunut. Olen itse ollut vuokratyöntekijänä useita vuosia, joten omat kokemukseni auttoivat miettimään, mitä kannattaa kysyä.

Kyselyn vastausten analysointi oli erittäin mielenkiintoista. Olin positiivisesti yllättynyt vastausten määrästä, etenkin avoimiin kysymyksiin. Opin paljon tilastollisen tutkimuksen tekemisestä ja SPSS-ohjelman käytöstä. Osasin Excelin käytön jo valmiiksi hyvin, mutta opin myös siitä uutta esimerkiksi grafiikan laatimisesta. Sain menetelmäpajasta apua käytettyjen testien valintaan. Ilman näitä neuvoja en olisi saanut vastauksista yhtä paljon irti, joten pajat osoittautuivat erittäin hyödyllisiksi. Opin myös kirjoittamaan tieteellisen tutkimuksen tuloksia auki, sillä en ole ennen käsitellyt näin laajaa aineistoa. Uskon että tämä taito, kuten muutkin prosessin myötä oppimani taidot tulevat tulevaisuudessa osoittautumaan hyödyllisiksi.

Lähteet

- Ahonen, G. 2002. Henkilöstöraportointi, johtaminen ja työssä jaksaminen – Henkilöstövoimavarojen seuranta ja sen hyödyntäminen-tutkimuksen keskeiset havainnot. Työssä jaksaminen ohjelma. Luettavissa: http://www.imafi.fi/imafi_dokument/HVVSHyhteen-veto%20Uusi.pdf. Luettu: 1.11.2016.
- Aletraris, L. 2010. How satisfied are they and why? A study of job satisfaction, gender and temporary agency workers in Australia. *Human Relations*, 63, 8, s. 1129-1150.
- Anderson, J., Slattery J. & Selvarajan, T. 2008. The influences of new employee development practices upon role stressors and work-related attitudes of temporary employees. *The International Journal of Human Resources Management*, 19, 12, s. 2268-2293.
- Borgogni, L., Consiglio, C. & Di Tecco, C. 2016. Temporary workers' satisfaction: The Role of Personal Beliefs. *Journal of Career Assessment*, 24, 1, s. 86-98.
- CIPD. 2013. Employee Outlook, Autumn 2013. Luettavissa: http://www.cipd.co.uk/binaries/employee-outlook_2013-autumn.pdf. Luettu: 27.10.2016.
- Connelly, C., Gallagher, D. & Wilkin, C. 2014. The Potential "Spillover" of Temporary Agency Work. Teoksessa: Galais N., Garsten C. & Koene B. (toim.) *Management and Organization of Temporary Agency Work*. Routledge. New York.
- Cook, S. 2008. *The Essential Guide to Employee Engagement*. Kogan Page. London.
- De Cuyper, N., De Witte, H., Kinnunen, U. & Nätti, J. 2010. The Relationship Between Job Insecurity and Employability and Well-Being Among Finnish Temporary and Permanent Employees. *International Studies of Management & Organization*, 40, 1, s. 57-70.
- De Cuyper, N., De Witte, H. & Van Emmerik, H. 2011. Temporary employment; Costs and benefits for (the careers of) employees and organizations. *Career Development International*, 16, 2, s. 104-113.
- De Gilder, D. 2014. Social Identity and Temporary Work. Teoksessa: Galais N., Garsten, C. & Koene B. (toim.) *Management and Organization of Temporary Agency Work*. Routledge. New York.

De Leede, J. & Goudswaard, A. 2014. Organizing Sustainable Partnerships between Employment Agencies and Hiring Companies. Teoksessa: Galais, N., Garsten, C. & Koene, B. (toim.) Management and Organization of Temporary Agency Work. Routledge. New York.

De Witte, H. & Näswall, K. 2003. 'Objective' vs 'Subjective' Job Insecurity: Consequences of Temporary Work for Job Satisfaction and Organizational Commitment in Four European Countries. Economic and Industrial Democracy, 24, 2, s. 149-188.

Galais, N., Garsten, C. & Koene, B. 2014. Management and Organization of Temporary Work. Teoksessa: Galais N., Garsten C. & Koene B. (toim.) Management and Organization of Temporary Agency Work. Routledge. New York.

Gautier, C. 2015. The psychology of Work - Insights into successful working practices. Kogan Page. London.

Elomaa, N. 2011. Ulkopuolisen työvoiman käyttö. Edita. Helsinki.

Haapala, L. 2016. Joustava työ, epävarma elämä. Like. Helsinki.

Haavisto, I. 2010. Työelämän kulttuurivallankumous. EVAn arvo- ja asennetutkimus 2010. Luettavissa: http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/04/tyoelaman_kulttuurivallankumous.pdf. Luettu: 18.10.2016

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki

Henkilöstöpalveluyritysten liitto (HPL). 2016. Liikevaihtotiedot 10/2016. Luettavissa: <http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/tilastot/top-20-tilastot/hpl-lokakuu-2016-lv.pdf>. Luettu: 1.12.2016.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto (HPL). 2016. Vuokratyöntekijätutkimus 2016. Luettavissa: http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/tutkimukset/hpl-vuokratyontekijatutkimus-2016_netiti.pdf. Luettu: 15.11.2016.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto (HPL). Väylä kotoutumiseen. Luettavissa: <http://www.hpl.fi/henkilostopalveluala/vayla-kotoutumiseen.html>. Luettu 4.12.2016.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto (HPL). Yleistä henkilöstöpalvelualasta. Luettavissa: <http://www.hpl.fi/henkilostopalveluala/yleista-henkilostopalvelualasta.html>. Luettu 7.11.2016.

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. 1959. Motivation to work. John Wiley & Sons Inc. New York.

Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, E. & Schlesinger L. 1994. Putting the Service-Profit Chain to Work. Harvard Business Review, 72, 2, s.164-175.

Hietala, H., Kaivanto, K. & Schön, E. 2014. Vuokratyö. Talentum. Helsinki.

Hur, W-M., Jung, Y.S. & Moon, T-W. 2015. Customer response to employee emotional labor: the structural relationship between emotional labor, job satisfaction, and customer satisfaction. Journal of Services Marketing, 29, 1, s. 71-80.

Judge, T. & Robbins, S. 2014. Organizational Behaviour. Pearson Education Limited. Essex.

Kantola, J. & Viitala, R. 2016. Temporary agency workers shake a work community: a social capital perspective. Employee Relations, 38, 2, s. 147-162.

Kauhanen, J. 2012. Suorituksen johtaminen ja palkitseminen. Management Institute of Finland. Helsinki.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: kehittämisohjelman laatiminen. Kauppakamari. Helsinki.

Ketokivi, M. 2015. Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Gaudeamus. Helsinki.

Kivioja, K. 2016. Vuokratyöfirmat kilpailevat hyvistä tyypeistä – ”Työntekijöiden asema paremmalla tolalla”. Yle Uutiset. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-8726566>. Luettu: 4.12.2016.

Kossek, E., Lirio, P. & Valcour, M. 2014. The Sustainable Workforce – Organizational Strategies for Promoting Work–Life Balance and Wellbeing. Teoksessa Chen, P. &

Cooper, G. (toim.) Wellbeing: A Complete Reference Guide Volume III. Work and Wellbeing, s. 295-318. Wiley Blackwell. Chichester.

Lee, Y. 2016. Comparison of Job Satisfaction Between Nonprofit and Public Sector Employees. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45, 2, s. 295-313.

Locke, E. A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. Teoksessa Dunnette, M.D. (toim.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, s. 1297-1350. Rand McNally College Publishing Company. Chicago.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... Työhyvinvointitaitojen käsikirja. Tammi. Helsinki.

Manka, M-L. 2012. Työnilo. Sanoma Pro. Helsinki.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro. Helsinki.

Melnik, E., Petrella, F. & Richez-Battesti, N., 2013. Does Professionalism of Management Practices in Nonprofits and For-profits Affect Job Satisfaction? *The International Journal of Human Resources Management*, 24, 6, s. 1300-1321.

Miettinen, A. 2006. Työhönsä erittäin tyytyväiset. Teoksessa: Lehto, A-M., Sutela, H. & Miettinen, A. (toim.) *Kaikilla mausteilla – Artikkeleita työolotutkimuksesta*, s. 275-292. Tilastokeskus. Helsinki.

Muczyk, J., Vardi, Y. & Wiener, Y. 1981. Antecedents of Employees' Mental Health: The Role of Career and Work Satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 19, 1, s.50-60

Palvelualojen ammattiliitto. 2014. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus. Luettavissa: <https://www.pam.fi/media/pdf-tessit/marava-tes-1.5.2014-31.1.2017.pdf>. Luettu: 3.1.2017.

Salli, M. 2012. Epätyypilliset työsuhteet käytännönläheisesti. Kauppakamari. Helsinki.

Simmons, B. L. 2014. Organizational Characteristics of Happy Organizations. Teoksessa Chen, P. & Cooper, G. (toim.) *Wellbeing: A Complete Reference Guide Volume III. Work and Wellbeing*, s. 139-156. Wiley Blackwell. Chichester.

Singh, MP & Sinha, J. 2013. Job Satisfaction in Organizational Executives. International Journal of Scientific Research and Publications, 3, 4, s. 565-570.

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä – Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. Unipress.

Tilastokeskus 2014. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2014. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/tyti/2014/13/tyti_2014_13_2015-04-28_kat_002_fi.html. Luettu: 24.10.2016

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Nollatyösopimukset – työoikeudellinen selvitys. TEM raportteja 33/2013. Luettavissa: <http://tem.fi/documents/1410877/2872337/Nollaty%C3%B6sopimukset%20ty%C3%B6oikeudellinen%20selvitys%2010092013.pdf/0164e4b8-5a0a-47d9-9425-96689083dac8>. Luettu 7.11.2016

Työ- ja elinkeinoministeriö. Vuokratyöopas. Luettavissa: http://tem.fi/documents/1410877/2106637/TEM_vuokratyöopas_netti.pdf/d3bf1fb0-bd56-4c7f-aa2a-6877fc4429e5. Luettu: 1.11.2016.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Viitala, R. 2007. Työsuhde murroksessa: Lisääntyvä vuokratyö. Teoksessa: Kasvio, A. & Tjäder, J. (toim.) Työ murroksessa – artikkelikokoelma, s. 185-192. Työterveyslaitos. Helsinki

Liitteet

Liite 1. Työtyytyväisyyskysely

Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys

Puhuttaessa työnantajayrityksestä, tässä kyselyssä tarkoitetaan Yritys X:ää. Puhuttaessa asiakasyrityksestä, viitataan yritykseen, jossa itse työvuorot tehdään.

1. Ikä

- ☐ Alle 20
- ☐ 20-24 vuotta
- ☐ 25-29 vuotta
- ☐ 30-34 vuotta
- ☐ 35-39 vuotta
- ☐ 40-44 vuotta
- ☐ 45-49 vuotta
- ☐ 50-54 vuotta
- ☐ 55 tai yli

2. Sukupuoli

- ☐ Mies
- ☐ Nainen

3. Kuinka monta vuoroa teet keskimäärin?

- ☐ 1-2 kuukaudessa
- ☐ 3-4 kuukaudessa
- ☐ vähintään 1 viikossa
- ☐ 2-3 viikossa
- ☐ yli 4 viikossa

4. Työsuhteesi kesto?

- ☐ alle 6 kuukautta
- ☐ yli 6 kuukautta mutta alle vuosi
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ 3-5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta

5. Mitä työtehtäviä teet?

- ☐ Sali
- ☐ Keittiö
- ☐ Molemmat

6. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkaansa?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Olen tyytyväinen työni sisältöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on sitä mitä minulle luvattiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle tarjotaan riittävästi vuoroja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiveeni otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ ei kuormita liikaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen voivani vaikuttaa levon määrän riittävyYTEEN.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Toivotko saavasi vakituisen työsuhteen vuokratyön kautta?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

8. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkaansa?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Asiakasyritykset tarjoavat riittävästi perehdytystä työhön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea asiakasyrityksen esimiehiltä vuoroni aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kohdellaan tasa-arvoisesti verrattuna asiakasyrityksen työntekijöihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi palautetta työstäni asiakasyritykseltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mitä mieltä olet asiakasyritysten vaihtumisesta vuoroissa?

- ☐ Toivoisin vähemmän vaihtelua
☐ Vaihtelua on sopivasti
☐ Toivoisin enemmän vaihtelua

10. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkaansa?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Tunnen kuuluvani työnantajayrityksen työyhteisöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea työnantajayrityksen esimiehiltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi palautetta työstäni työnantajalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa hyvin yhteyden työnantajaani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut työnantajalta riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen voivani kieltäytyä vuoroista ilman että se vaikuttaa vuorojen saamiseen tulevaisuudessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Miten perehdytystä voisi mielestäsi kehittää?

12. Toivoisitko saavasi lisää tietoa työsuhteasioista?

- ☐ Ei
☐ Kyllä, minkälaista?

13. Toivoisitko saavasi lisää koulutusta työhösi työnantajalta?

- ☐ Ei
☐ Kyllä, minkälaista?

14. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkaansa?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Näen mahdollisuuksia edetä urallani, jos haluan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtäväni ovat muuttuneet haastavimmiksi taitojeni ja kokemukseni kehittyessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokratyön tekeminen edistää työmahdollisuuksiani tulevaisuudessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen että palkkani vastaa kokemustani ja työtehtävien vaativuutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotan työsuhteeni pysyvyyteen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Valitse kolme tärkeintä syytä miksi teet vuokratyötä.

- ☐ Joustavuus työajoissa
- ☐ Sopii elämäntilanteeseeni
- ☐ Haluan kokeilla alaa
- ☐ Haluan kerryttää kokemusta
- ☐ Vaihtelevat työtehtävät
- ☐ Vuokratyötä oli helpompi saada kuin vakituista työtä
- ☐ Verkostoituminen
- ☐ Lisäansion tienäminen
- ☐ Mahdollisuus työllistyä vakituisesti vuokratyön kautta
- ☐ En halua vakituista työtä
- ☐ Muu, mikä?

16. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Yritystä X työnantajana?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Erittäin epätodennäköisesti ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Erittäin todennäköisesti

17. Kehitysehdotuksia, ideoita tai kommentteja (sana on vapaa).

Liite 2. Saatekirjeet ja muistutusviestit

Hei kaikki Yrityksen X työntekijät!

Työtyytyväisyyden tutkiminen on ensiarvoisen tärkeää yritystoiminnalle. Etenkin vuokra-työssä, joka eroaa merkittävästi tavallisesta työsuhteesta, työtyytyväisyyttä tutkimalla saadaan tärkeää tietoa toiminnan kehittämistä varten.

Siispä pyytäisimme teitä vastaamaan oheiseen työtyytyväisyyskyselyyn. Kysely on anonyymi, ja siihen vastaamiseen kuluu vain muutama minuutti. Kysely on osa Haaga-Helialaisen opiskelijan opinnäytetyötä, ja sen vastauksia käytetään yrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyden arvioimiseen ja kehittämiseen. Jokainen vastaus on tärkeä! Kyselyn vastausaika päättyy 30.11.2016.

Vastaaminen kyselyyn tehdään oheisen linkin kautta:
<https://www.webropolsurveys.com/S/F213DB49B530EFCF.par>
(Jos linkki ei toimi, kopioi se selaimesi osoiteriville.)

Kiitos paljon osallistumisesta jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Anne Suurhasko, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
sekä Yritys X:n väki

IN ENGLISH:

Dear Company X employees,

Studying workers' job satisfaction is very important for business. Especially in temp work, which significantly differs from permanent employment, studying job satisfaction levels gives crucial information for the development of business models.

That's why we're asking you to fill out this survey regarding job satisfaction. It's anonymous and answering only takes a couple of minutes. The survey is part of a thesis study of a student from Haaga-Helia, and the answers will be used to assess the job satisfaction of employees, and to develop it. Every answer is important! You can fill out the survey until 30th of November.

Answer through this link:
<https://www.webropolsurveys.com/S/2E9E651EA32C14E2.par>
(If the link doesn't work, copy and paste it to your browser.)

Thanks a lot in advance!

Best regards,
Anne Suurhasko, Haaga-Helia University of Applied Sciences
and the people of Company X

Hei kaikki Yritys X:n työntekijät!

MUISTUTUS: Työtyytyväisyyden tutkiminen on ensiarvoisen tärkeää yritystoiminnalle. Ehdit vielä vastata oheiseen työtyytyväisyyskyselyyn! Kysely on anonyymi, ja siihen vastaamiseen kuluu vain muutama minuutti. Jokainen vastaus on tärkeä! Kyselyn vastausaika päättyy 30.11.2016.

Vastaaminen kyselyyn tehdään oheisen linkin kautta:
<https://www.webropolsurveys.com/S/F213DB49B530EFCF.par>
(Jos linkki ei toimi, kopioi se selaimesi osoiteriville.)

Kiitos paljon osallistumisesta jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Anne Suurhasko, opiskelija, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
sekä Yritys X:n väki

IN ENGLISH:

Dear Company X employees,

REMINDER: Studying workers' job satisfaction is very important for business. You still have time to fill out this job satisfaction survey! It's anonymous and answering only takes a couple of minutes. Every answer is important! You can fill out the survey until 30th of November.

Answer through this link:
<https://www.webropolsurveys.com/S/2E9E651EA32C14E2.par>
(If the link doesn't work, copy and paste it to your browser.)

Thanks a lot in advance!

Best regards,
Anne Suurhasko, student, Haaga-Helia University of Applied Sciences
and the people of Company X

Liite 3. Mann-Whitney U-testi tyytyväisyysväittämien ja kyselyn kielen välillä

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Olen tyytyväinen työni sisältöön. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.018	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Työ on sitä mitä minulle luvattiin. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.001	Reject the null hypothesis.
3	The distribution of Minulle tarjotaan riittävästi vuoroja. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.048	Reject the null hypothesis.
4	The distribution of Toiveeni otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.035	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Työ ei kuormita liikaa. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.509	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of Tunnen voivani vaikuttaa levon määrän riittävyyteen. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.009	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Asiakasyritykset tarjoavat riittävästi perehdytystä työhön. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.796	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.259	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Saan riittävästi tukea asiakasyrityksen esimiehiltä vuoroni aikana. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.383	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Minua kohdellaan tasa-arvoisesti verrattuna asiakasyrityksen työntekijöihin. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.293	Retain the null hypothesis.
11	The distribution of Saan riittävästi palautetta työstäni asiakasyritykseltä. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.366	Retain the null hypothesis.
12	The distribution of Tunnen kuuluvani työnantajayrityksen työyhteisöön. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.326	Retain the null hypothesis.

13	The distribution of Saan riittävästi tukea työnantajayrityksen esimiehiltä. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.248	Retain the null hypothesis.
14	The distribution of Saan riittävästi palautetta työstäni työnantajalta. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.505	Retain the null hypothesis.
15	The distribution of Saan tarvittaessa hyvin yhteyden työnantajaani. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.001	Reject the null hypothesis.
16	The distribution of Olen saanut työnantajalta riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.811	Retain the null hypothesis.
17	The distribution of Tunnen voivani kieltäytyä vuoroista ilman että se vaikuttaa vuorojen saamiseen tulevaisuudessa. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.031	Reject the null hypothesis.
18	The distribution of Näen mahdollisuuksia edetä urallani, jos haluan. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.055	Retain the null hypothesis.
19	The distribution of Työtehtäväni ovat muuttuneet haastavimmiksi taitojeni ja kokemukseni kehittyessä. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.669	Retain the null hypothesis.
20	The distribution of Vuokratyön tekeminen edistää työmahdollisuuksiani tulevaisuudessa. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.003	Reject the null hypothesis.
21	The distribution of Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.123	Retain the null hypothesis.
22	The distribution of Tunnen että palkkani vastaa kokemustani ja työtehtävien vaativuutta. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.567	Retain the null hypothesis.
23	The distribution of Luotan työsuhteeni pysyvyyteen. is the same across categories of Kyselyn kieli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.008	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Liite 4. Kruskal-Wallis testin tulokset tyytyväisyysväittämien ja työtehtävien välillä

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Olen tyytyväinen työni sisältöön. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.418	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of Työ on sitä mitä minulle luvattiin. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.451	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of Minulle tarjotaan riittävästi vuoroja. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.543	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of Toiveeni otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.034	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Työ ei kuormita liikaa. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.014	Reject the null hypothesis.
6	The distribution of Tunnen voivani vaikuttaa levon määrän riittävyyteen. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.006	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Asiakasyritykset tarjoavat riittävästi perehdytystä työhön. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.423	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	1.000	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Saan riittävästi tukea asiakasyrityksen esimiehiltä vuoroni aikana. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.298	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Minua kohdellaan tasa-arvoisesti verrattuna asiakasyrityksen työntekijöihin. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.685	Retain the null hypothesis.
11	The distribution of Saan riittävästi palautetta työstäni asiakasyritykseltä. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.452	Retain the null hypothesis.
12	The distribution of Tunnen kuuluvani työnantajayrityksen työyhteisöön. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.870	Retain the null hypothesis.

13	The distribution of Saan riittävästi tukea työnantajayrityksen esimiehiltä. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.779	Retain the null hypothesis.
14	The distribution of Saan riittävästi palautetta työstäni työnantajalta. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.253	Retain the null hypothesis.
15	The distribution of Saan tarvittaessa hyvin yhteyden työnantajaani. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.824	Retain the null hypothesis.
16	The distribution of Olen saanut työnantajalta riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.686	Retain the null hypothesis.
17	The distribution of Tunnen voivani kieltäytyä vuoroista ilman että se vaikuttaa vuorojen saamiseen tulevaisuudessa. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.865	Retain the null hypothesis.
18	The distribution of Näen mahdollisuuksia edetä urallani, jos haluan. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.744	Retain the null hypothesis.
19	The distribution of Työtehtäväni ovat muuttuneet haastavimmiksi taitojeni ja kokemukseni kehittyessä. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.398	Retain the null hypothesis.
20	The distribution of Vuokratyön tekeminen edistää työmahdollisuuksiani tulevaisuudessa. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.401	Retain the null hypothesis.
21	The distribution of Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.256	Retain the null hypothesis.
22	The distribution of Tunnen että palkkani vastaa kokemustani ja työtehtävien vaativuutta. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.626	Retain the null hypothesis.
23	The distribution of Luotan työsuhteeni pysyvyyteen. is the same across categories of Mitä työtehtäviä teet?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.295	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Liite 5. Spearmanin korrelaatiokerroin työnantajan suosittelemisen ja työtyytyväisyyssväättämien välillä

			Kuinka todennäköisesti suosittelisit Yritystä X työnantajana?
Spearman's rho	Kuinka todennäköisesti suosittelisit Yritystä X työnantajana?	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	
	Olen tyytyväinen työni sisältöön.	Correlation Coefficient	.350**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Työ on sitä mitä minulle luvattiin.	Correlation Coefficient	.385**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Minulle tarjotaan riittävästi vuoroja.	Correlation Coefficient	.330**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Toiveeni otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa.	Correlation Coefficient	.465**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Työ ei kuormita liikaa.	Correlation Coefficient	.263**
		Sig. (2-tailed)	0.005
	Tunnen voivani vaikuttaa levon määrän riittävyteen.	Correlation Coefficient	.312**
		Sig. (2-tailed)	0.001
	Asiakasyritykset tarjoavat riittävästi perehdytystä työhön.	Correlation Coefficient	.358**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön.	Correlation Coefficient	.284**
		Sig. (2-tailed)	0.002
	Saan riittävästi tukea asiakasyrityksen esimiehiltä vuoroni aikana.	Correlation Coefficient	.246**
		Sig. (2-tailed)	0.008
	Minua kohdellaan tasa-arvoisesti verrattuna asiakasyrityksen työntekijöihin.	Correlation Coefficient	0.169
		Sig. (2-tailed)	0.073
	Saan riittävästi palautetta työstäni asiakasyritykseltä.	Correlation Coefficient	0.103
		Sig. (2-tailed)	0.278
	Tunnen kuuluvani työnantajayrityksen työyhteisöön.	Correlation Coefficient	.406**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Saan riittävästi tukea työnantajayrityksen esimiehiltä.	Correlation Coefficient	.541**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Saan riittävästi palautetta työstäni työnantajalta.	Correlation Coefficient	.443**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Saan tarvittaessa hyvin yhteyden työnantajaani.	Correlation Coefficient	.407**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Olen saanut työnantajalta riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa.	Correlation Coefficient	.384**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Tunnen voivani kieltäytyä vuoroista ilman että se vaikuttaa vuorojen saamiseen tulevaisuudessa.	Correlation Coefficient	.322**
		Sig. (2-tailed)	0.001
	Näen mahdollisuuksia edetä urallani, jos haluan.	Correlation Coefficient	.469**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Työtehtäväni ovat muuttuneet haastavimmiksi taitojeni ja kokemukseni kehittyessä.	Correlation Coefficient	.437**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Vuokratyön tekeminen edistää työmahdollisuksiani tulevaisuudessa.	Correlation Coefficient	.503**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani.	Correlation Coefficient	.502**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Tunnen että palkkani vastaa kokemustani ja työtehtävien vaativuutta.	Correlation Coefficient	.404**
		Sig. (2-tailed)	0.000
	Luotan työsuhteeni pysyvyyteen.	Correlation Coefficient	.506**
		Sig. (2-tailed)	0.000

Liite 6. Vastausten keskiarvot

Tyytyväisyys työhön ja työvuoroihin	Keskiarvo
Työ on sitä mitä minulle luvattiin.	4.46
Tunnen voivani vaikuttaa levon määrän riittävyyteen.	4.31
Toiveeni otetaan huomioon vuoroja tarjottaessa.	4.31
Olen tyytyväinen työni sisältöön.	4.26
Työ ei kuormita liikaa.	4.23
Minulle tarjotaan riittävästi vuoroja.	3.84
Yhteensä	4.23
Tyytyväisyys työnantajan toimintaan	
Saan riittävästi palautetta työstäni työnantajalta.	3.35
Tunnen kuuluvani työnantajayrityksen työyhteisöön.	3.71
Tunnen voivani kieltäytyä vuoroista ilman että se vaikuttaa vuorojen saamiseen tulevaisuudessa.	4.01
Saan riittävästi tukea työnantajayrityksen esimiehiltä.	4.03
Olen saanut työnantajalta riittävästi tietoa asiakasyrityksistä ennen töihin menoa.	4.09
Saan tarvittaessa hyvin yhteyden työnantajaani.	4.61
Yhteensä	3.97
Tyytyväisyys asiakasyritysten toimintaan	
Asiakasyritykset tarjoavat riittävästi perehdytystä työhön.	3.35
Saan riittävästi palautetta työstäni asiakasyritykseltä.	3.42
Minua kohdellaan tasa-arvoisesti verrattuna asiakasyrityksen työntekijöihin.	3.56
Tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön.	3.62
Saan riittävästi tukea asiakasyrityksen esimiehiltä vuoroni aikana.	3.90
Yhteensä	3.57
Tyytyväisyys urakehitykseen	
Tunnen että palkkani vastaa kokemustani ja työtehtävien vaativuutta.	3.50
Näen mahdollisuuksia edetä urallani, jos haluan.	3.58
Työtehtäväni ovat muuttuneet haastavimmiksi taitojeni ja kokemukseni kehityessä.	3.63
Luotan työsuhteeni pysyvyyteen.	3.85
Vuokratyön tekeminen edistää työmahdollisuuksiani tulevaisuudessa.	3.87
Olen pystynyt hyödyntämään ja kehittämään osaamistani.	4.14
Yhteensä	3.76
Kaikkien väittämien keskiarvo yhteensä	3.90